Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Budget des dépenses 2009 – 2010

Rapport ministériel sur le rendement

Table des matières

5 **Messages des ministres**

9 **Section 1 Survol du Ministère**

10 1.1 Introduction
10 1.2 Raison d'Être et responsabilités
11 1.3 Architecture des activités de programme
12 1.4 Tableaux sommaires sur le rendement
20 1.5 Contribution des priorités aux résultats stratégiques
23 1.6 Analyse des risques
25 1.7 Profil des dépenses pour 2009–2010
28 1.8 Sommaire des contributions de RHDCC au *Plan d'Action Économique du Canada*
33 1.9 Postes votés et législatifs

35 **Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique**

36 2.1 Résultat stratégique ❶
Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace
36 2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi
43 2.1.2 Activité de programme : Apprentissage

54 2.2 Résultat stratégique ❷
Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération
54 2.2.1 Activité de programme : Travail

61 2.3 Résultat stratégique ❸
Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités
61 2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu
67 2.3.2 Activité de programme : Développement social

76 2.4 Résultat stratégique ❹
Excellence du service pour les Canadiens
76 2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens
82 2.4.2 Activité de programme : Intégrité et traitement

92 2.5 Services internes
92 2.5.1 Activité de programme : Services internes

99 **Section III Renseignements supplémentaires**

100 3.1 Tableaux électroniques
100 3.2 Principales données financières
104 3.3 Comptes à fins déterminées
111 3.4 Rapports législatifs annuels

Messages des ministres

Message de la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

C'est avec plaisir que je présente le Rapport ministériel sur le rendement (RMR) de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) au Parlement. Ce rapport fait état des progrès réalisés relativement aux priorités définies dans le Rapport sur les plans et les priorités (RPP) 2009–2010.

En 2009–2010, le ralentissement économique mondial a eu des effets importants dans la vie de bon nombre de Canadiens. La priorité du gouvernement du Canada à cet égard était d'offrir un soutien aux travailleurs du pays et à leurs familles, et de stimuler l'économie. Pour ce faire, il a créé le Plan d'action économique du Canada. Le Plan a aidé des centaines de milliers de Canadiens à surmonter les défis amenés par ce ralentissement, tout en contribuant à la relance économique du pays.

RHDCC a joué un rôle de grande importance dans la mise en œuvre de plusieurs mesures clés figurant dans le Plan d'action économique du Canada. Ces mesures temporaires et ciblées ont été conçues afin de protéger les emplois existants et d'en créer de nouveaux, ainsi que d'appuyer les Canadiens et à les aider à se préparer pour les métiers d'avenir.

Les Canadiens sans emploi ont reçu un soutien plus important, par l'intermédiaire du programme d'assurance emploi. Les groupes les plus durement touchés, notamment les jeunes et les travailleurs plus âgés, ont bénéficié de fonds supplémentaires pour les aider à se trouver un nouvel emploi ou à se tourner vers une nouvelle carrière. Près de 200 000 Canadiens ont ainsi pu profiter d'investissements accrus dans des programmes de formation et de perfectionnement leur permettant d'améliorer leurs compétences afin de se trouver du travail. Les employeurs ont aussi eu droit à une assistance pour leur permettre d'éviter les mises à pied, grâce au Programme de travail partagé. Plus de 255 000 Canadiens ont participé à ce programme depuis le début du ralentissement économique.

Il est essentiel de disposer de l'éducation et des compétences nécessaires pour se préparer aux métiers d'avenir. Pour favoriser la présence d'une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, RHDCC encourage les Canadiens à épargner en vue d'études postsecondaires et fournit une aide financière aux étudiantes et aux étudiants. En 2009–2010, de nouvelles mesures fédérales d'aide financière, notamment le Programme canadien de bourses aux étudiants et le Programme d'aide au remboursement, ont été mises à la disposition des étudiants. Cette année, plus de 275 000 étudiants de niveau collégial et du premier cycle universitaire ont profité du Programme canadien de bourses aux étudiants.

Afin de mieux répondre à l'augmentation de la demande de services attribuable au ralentissement économique, Service Canada a mis en œuvre plusieurs mesures, procédant notamment au remaniement de ses processus, intensifiant l'automatisation, redistribuant la charge de travail à l'échelle du pays, prolongeant les heures d'ouverture et incitant les clients, dans la mesure du possible, à utiliser les fonctions de libre service en ligne. Les Canadiens ont ainsi pu recevoir rapidement des services et des prestations découlant de programmes de premier plan, dont l'assurance emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Le maintien de l'excellence du service dans les rapports quotidiens avec les millions de Canadiens qui constituent sa clientèle demeure un engagement fondamental de Service Canada.

À titre de ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences, je suis fière de la manière dont nous avons contribué à la protection des emplois existants et à la création de nouveaux emplois, et dont nous sommes venus en aide aux familles, aux employeurs et aux entreprises pendant le ralentissement économique. L'économie montre des signes de reprise et RHDCC sera là pour appuyer les Canadiens tout au long du processus.

L'honorable Diane Finley, C.P., députée
Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences

Message de la ministre du Travail

En tant que ministre du Travail du Canada, je suis satisfaite des réalisations du Programme du travail au cours de l'exercice 2009–2010. Nous avons atteint, et même dépassé, nos objectifs, et ce, en cette période particulièrement difficile durant laquelle nous avons fait face à divers enjeux : le ralentissement économique mondial, le virus H1N1 en 2009 et la reprise économique du Canada

Le Programme du travail contribue au succès économique du Canada et au bien-être des citoyens en faisant la promotion des milieux de travail sains, équitables et productifs, et des relations de travail concertées. Grâce à une collaboration étroite avec les employeurs, les syndicats, les collègues provinciaux et territoriaux, de même que des partenaires internationaux, le Programme du travail continue à trouver des façons novatrices d'appuyer les Canadiens qui travaillent fort, de favoriser la création d'environnements de travail dynamiques et de promouvoir les valeurs canadiennes et les pratiques équitables en matière d'emploi à l'échelle internationale. Ces efforts contribuent à la réussite économique du pays et à la solidité de sa structure sociale.

Alors que nous sommes confrontés à des défis économiques, le Programme du travail continue à jouer un rôle important dans la reprise économique du pays. Le Programme de protection des salariés, qui a été élargi en janvier 2009 par l'entremise du Plan d'action économique du Canada, a aidé plus de 23 500 travailleurs à récupérer leur salaire perdu à la suite de la faillite ou de la mise sous séquestre de leur employeur.

Parmi les autres réalisations, mentionnons la promotion des relations syndicales-patronales harmonieuses et la réduction du nombre d'arrêts de travail. Ces réalisations s'avèrent particulièrement importantes alors que l'économie du Canada reprend de la vigueur, mais demeure toutefois fragile. En 2009–2010, 94 p. 100 d'environ 200 différends liés à des négociations collectives se sont réglés sans arrêt de travail.

Les Canadiens devraient être en mesure de rentrer chez eux sains et saufs après le travail. Grâce aux activités ciblées et proactives du Programme du travail, le nombre de blessures et de décès en milieu de travail des industries à risque élevé n'a pas cessé de baisser depuis 2005.

En 2009–2010, le Programme du travail a renouvelé le [*traduction*] Cadre de coopération Canada Chine dans le domaine du travail sur les questions relatives au travail (*Canada-China Framework for Labour Cooperation on Labour Matters*). Il a également offert un soutien technique à des pays partenaires clés, comme le Pérou, la Colombie, le Guatemala et le Honduras afin de les aider à administrer leur législation en matière de travail et à se conformer aux normes internationales du travail.

Les milieux de travail canadiens étant en constante évolution, nous devons travailler ensemble afin de suivre le rythme et de nous adapter. Je suis convaincue que le Programme du travail continuera à surmonter ces défis avec efficacité.

L'honorable Lisa Raitt, C.P., députée
Ministre du Travail

Section I Survol du Ministère

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

1.1 Introduction

Le présent document fait le point sur le rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Il porte sur les réalisations du Ministère liées aux engagements établis dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2009–2010*.

1.2 Raison d'Être et responsabilités

RHDCC a pour mission de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leur vie soit plus productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie. Pour remplir son mandat, le Ministère intervient dans trois secteurs d'activité : les programmes d'aide aux ressources humaines et au développement des compétences, le Programme du travail, et Service Canada.

Ensemble, les trois secteurs d'activité de RHDCC offrent une gamme de programmes et de services qui ont une incidence sur la vie des Canadiens à toutes les étapes de leur vie, notamment :

- la Sécurité de la vieillesse (SV);
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- l'assurance-emploi (AE);
- les programmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

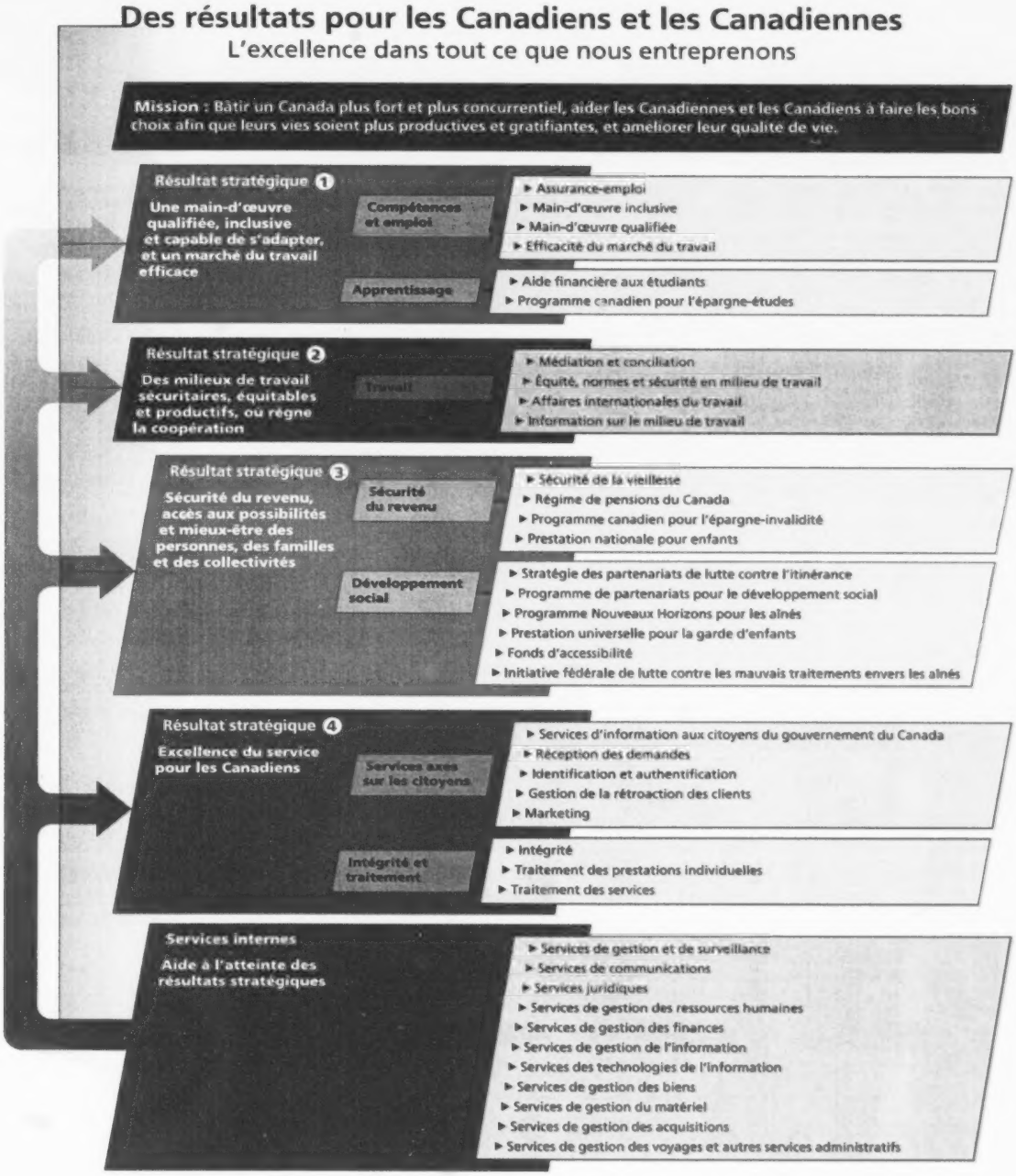
Ces avantages directs pour les Canadiennes et les Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 95 % des dépenses du Ministère. Ils visent à assurer une sécurité du revenu de base aux personnes âgées, à venir en aide aux chômeurs, à aider les étudiants à financer leurs études postsecondaires, et à venir en aide aux parents de jeunes enfants, en particulier ceux de familles à revenu faible ou modeste.

RHDCC subventionne également des organisations et d'autres ordres de gouvernement au moyen de programmes ciblés dans le marché du travail ou de développement social qui cherchent à améliorer la compétitivité du Canada, à procurer de meilleures chances aux canadiens faisant partie des groupes vulnérables et à aider les Canadiennes et les Canadiens à faire preuve de résilience, à développer leurs compétences, et à s'adapter aux circonstances.

Par l'entremise du Programme du travail, RHDCC est responsable des lois et des politiques du travail dans les milieux de travail de réglementation fédérale. Le Programme a pour mandat de promouvoir et de protéger la santé et la sécurité en milieu de travail, de même que les normes du travail, en favorisant des relations de travail constructives, en élaborant des options de politiques et de programmes liées à la main-d'œuvre en réponse à l'évolution du contexte social et économique, en produisant une information personnalisée sur les relations industrielles et les tendances observées en milieu de travail, en représentant le Canada au sein d'organismes internationaux qui s'occupent des enjeux du travail, et en négociant des accords de coopération dans le domaine du travail et des cadres coopératifs avec ses partenaires du libre-échange et ses nouveaux partenaires économiques.

Service Canada permet aux citoyens d'accéder aux programmes de RHDCC, de même qu'à d'autres programmes et services du gouvernement du Canada, dans plus de 600 points de service répartis sur l'ensemble du territoire canadien. En plus des services offerts en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur Internet (**www.servicecanada.gc.ca**) et par téléphone au 1 800 O-Canada grâce à son réseau intégré de centres d'appel.

1.3 Architecture des activités de programme



L'architecture des activités de programme (AAP) de RHDCC est une représentation des programmes offerts par RHDCC et des résultats (résultats stratégiques) qu'ils visent à procurer aux Canadiens. L'AAP contient par ailleurs une activité de programme pour les services internes du Ministère, ces derniers étant essentiels au soutien des résultats stratégiques de RHDCC.

1.1 Introduction

Le présent document fait le point sur le rendement de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC) du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Il porte sur les réalisations du Ministère liées aux engagements établis dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2009–2010*.

1.2 Raison d'Être et responsabilités

RHDCC a pour mission de bâtir un Canada plus fort et plus concurrentiel, d'aider les Canadiennes et les Canadiens à faire les bons choix afin que leur vie soit plus productive et gratifiante, et d'améliorer leur qualité de vie. Pour remplir son mandat, le Ministère intervient dans trois secteurs d'activité : les programmes d'aide aux ressources humaines et au développement des compétences, le Programme du travail, et Service Canada.

Ensemble, les trois secteurs d'activité de RHDCC offrent une gamme de programmes et de services qui ont une incidence sur la vie des Canadiens à toutes les étapes de leur vie, notamment :

- la Sécurité de la vieillesse (SV);
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- l'assurance-emploi (AE);
- les programmes canadiens de prêts et de subventions aux étudiants;
- la Prestation nationale pour enfants;
- la Prestation universelle pour la garde d'enfants.

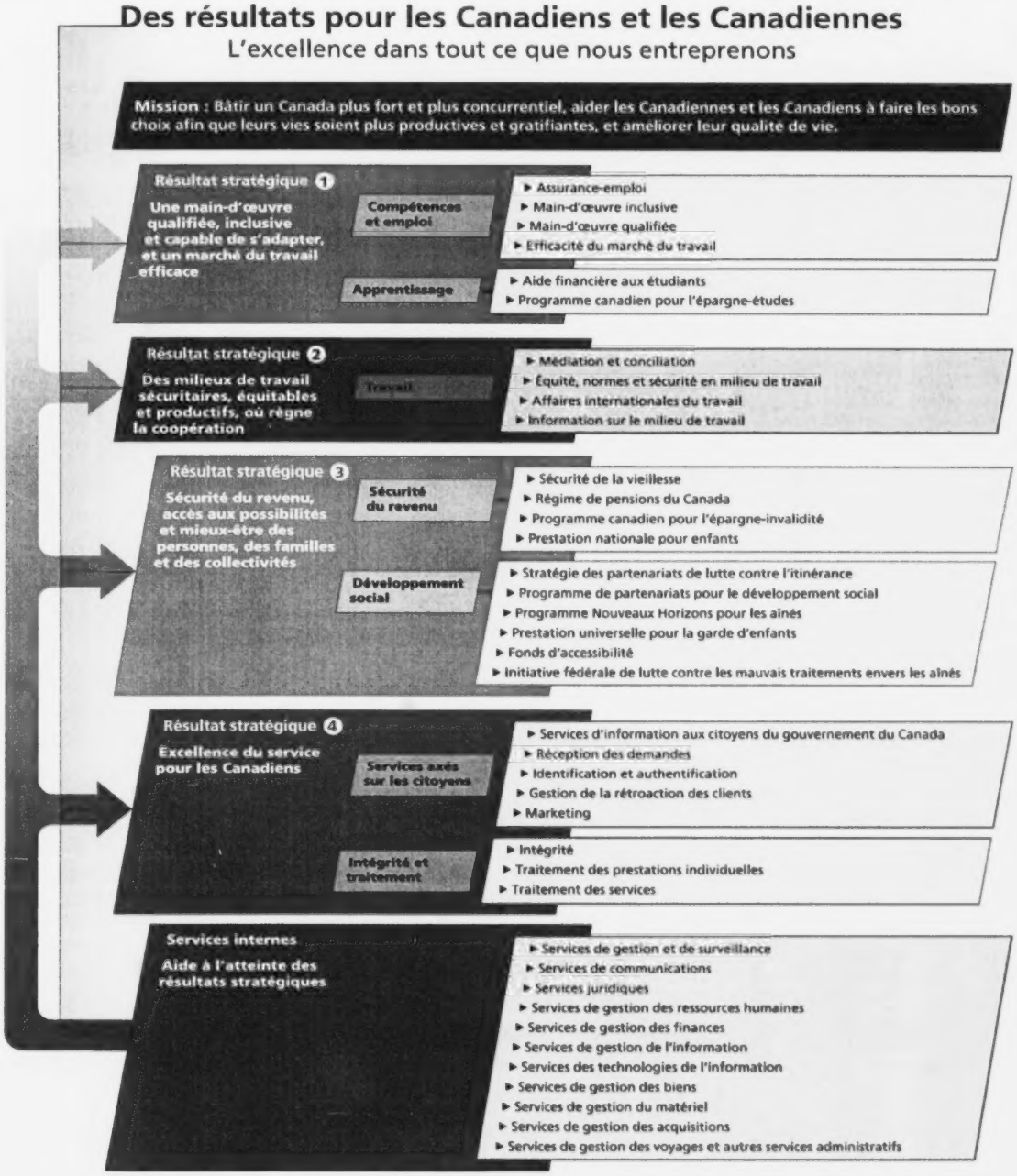
Ces avantages directs pour les Canadiennes et les Canadiens font partie du filet de sécurité sociale du Canada et représentent près de 95 % des dépenses du Ministère. Ils visent à assurer une sécurité du revenu de base aux personnes âgées, à venir en aide aux chômeurs, à aider les étudiants à financer leurs études postsecondaires, et à venir en aide aux parents de jeunes enfants, en particulier ceux de familles à revenu faible ou modeste.

RHDCC subventionne également des organisations et d'autres ordres de gouvernement au moyen de programmes ciblés dans le marché du travail ou de développement social qui cherchent à améliorer la compétitivité du Canada, à procurer de meilleures chances aux canadiens faisant partie des groupes vulnérables et à aider les Canadiennes et les Canadiens à faire preuve de résilience, à développer leurs compétences, et à s'adapter aux circonstances.

Par l'entremise du Programme du travail, RHDCC est responsable des lois et des politiques du travail dans les milieux de travail de réglementation fédérale. Le Programme a pour mandat de promouvoir et de protéger la santé et la sécurité en milieu de travail, de même que les normes du travail, en favorisant des relations de travail constructives, en élaborant des options de politiques et de programmes liées à la main-d'œuvre en réponse à l'évolution du contexte social et économique, en produisant une information personnalisée sur les relations industrielles et les tendances observées en milieu de travail, en représentant le Canada au sein d'organismes internationaux qui s'occupent des enjeux du travail, et en négociant des accords de coopération dans le domaine du travail et des cadres coopératifs avec ses partenaires du libre-échange et ses nouveaux partenaires économiques.

Service Canada permet aux citoyens d'accéder aux programmes de RHDCC, de même qu'à d'autres programmes et services du gouvernement du Canada, dans plus de 600 points de service répartis sur l'ensemble du territoire canadien. En plus des services offerts en personne, Service Canada répond aux besoins des Canadiens sur Internet (**www.servicecanada.gc.ca**) et par téléphone au 1 800 O-Canada grâce à son réseau intégré de centres d'appel.

1.3 Architecture des activités de programme



L'architecture des activités de programme (AAP) de RHDCC est une représentation des programmes offerts par RHDCC et des résultats (résultats stratégiques) qu'ils visent à procurer aux Canadiens. L'AAP contient par ailleurs une activité de programme pour les services internes du Ministère, ces derniers étant essentiels au soutien des résultats stratégiques de RHDCC.

1.4 Tableaux sommaires sur le rendement

Total des ressources financières

	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
(en millions de dollars)	94 719,8	97 622,1	97 402,7

Total des ressources humaines

	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
Équivalents temps plein	24 508	25 109	(601)

Résultat stratégique 1 — Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

Données financières

Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDCC aide les Canadiennes et les Canadiens à saisir les possibilités d'améliorer leurs compétences et leurs connaissances et de poursuivre et terminer, des études postsecondaires, puisque ces programmes :

- offrent un soutien temporaire du revenu à ceux qui cotisent au régime d'assurance-emploi pendant qu'ils se cherchent du travail;
- offrent des prêts et des bourses aux étudiants de niveau postsecondaire;
- encouragent les Canadiennes et les Canadiens à épargner en vue des études postsecondaires d'un enfant de moins de 18 ans;
- améliorent les possibilités de développement des compétences.

RHDCC facilite la participation à la population active en :

- réduisant les obstacles à la participation des groupes sous-représentés dans la population active, notamment les Autochtones, les travailleurs âgés, les jeunes et les personnes handicapées;
- réduisant les obstacles à la mobilité interprovinciale de la main-d'œuvre;
- produisant une information sur le marché du travail et les compétences pour la population actuelle et les nouveaux arrivants;
- améliorant la reconnaissance des titres de compétence étrangers.

Indicateur du résultat stratégique	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Pourcentage de la population active du Canada (25 à 64 ans) ayant effectué des études postsecondaires **Source :** Calcul interne de RHDCC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active	70,5 %	Résultat de 2009–2010 : 71,1 % (Voir page 45 pour la ventilation.) Résultats antérieurs : 2008–2009 : 70,7 % 2007–2008 : 70,0 % 2004–2005 : 68,0 % 1990–1991 : 52,1 %

(Suite)

<table>
<tr><th>Indicateur du résultat stratégique</th><th>Cibles</th><th>Rendement et résultats antérieurs</th></tr>
<tr><td>Pourcentage de Canadiens (25 à 64 ans) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade de niveau postsecondaire
Source : Calcul interne de RHDCC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active</td><td>61,8 %</td><td>Résultat 2009 : 61,4 %
(Voir page 45 pour la ventilation.)
Résultats antérieurs :
2008 : 60,8 %
2007 : 60,3 %
2005 : 58,3 %
1990 : 39,6 %
Au cours des cinq dernières années, le Canada est arrivé au premier rang parmi les pays de l'Organisation de coopération et de développement économique en fait de pourcentage le plus élevé de sa population qui a obtenu un diplôme d'études postsecondaires (Regards sur l'éducation en 2009 au www.ocde.org)</td></tr>
<tr><td>Pourcentage des membres de la population active adulte (de 25 à 64 ans) qui prennent part à un programme de formation liée à l'emploi subventionné par leur employeur et à d'autres programmes officiels de formation liée à l'emploi
Source : Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation</td><td>Formation liée à l'emploi non subventionnée par l'employeur : 34,7 %
Formation liée à l'emploi subventionnée par l'employeur : 25 %</td><td><table><tr><th></th><th>2008</th><th>2002</th></tr><tr><td>Formation liée à l'emploi non subventionnée par l'employeur</td><td>30,6 %</td><td>24,6 %</td></tr></table><table><tr><th></th><th>2008</th><th>2002</th></tr><tr><td>Formation liée à l'emploi subventionnée par l'employeur</td><td>27,7 %</td><td>21,7%</td></tr></table>Note : Le libellé de cet indicateur et les résultats de 2002 ont été révisés à la lumière de nouvelles sources de données (Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation). Par conséquent, on ne peut pas comparer directement les résultats de 2002 avec ceux utilisés dans le Rapport sur les plans et les priorités de 2009–2010; ils renvoient à l'Enquête sur l'éducation et la formation des adultes qui n'est plus menée.</td></tr>
<tr><td>Pourcentage de chômeurs étant demeuré au chômage pendant 53 semaines ou plus
Source : Enquête sur la population active</td><td>4,1 %*</td><td>Résultats de 2009–2010 : 4,9 %
Résultats antérieurs :
2008–2009: 3,8 %
2007–2008: 4,1 %
2006–2007: 4,4 %
2005–2006: 4,7 %
2004–2005: 4,8 %</td></tr>
</table>

(Suite)

Indicateur du résultat stratégique	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Taux d'emploi (pourcentage de la population qui travaille par rapport à la population en âge de travailler) **Source :** Enquête sur la population active	73,2 %*	Résultat de 2009–2010 : 71,3 % Résultats antérieurs : 2008–2009 : 73,2 % 2007–2008 : 73,7 % 2006–2007 : 73,1 % 2005–2006 : 72,6 % 2004–2005 : 72,5 %
Pourcentage moyen des prestations ordinaires de l'assurance-emploi autorisées et utilisées **Source :** Données administratives de l'assurance-emploi	59,7 %	Résultat de 2007–2008 : 60,6 % Résultats antérieurs : 2006–2007 : 59,7 % 2005–2006 : 59,7 % 2004–2005 : 59,8 % 2003–2004 : 60,9 % 2002–2003 : 61,3 %

* Le rendement antérieur de RHDCC est utilisé pour déterminer une cible pour ces indicateurs.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles[a] 2008–2009	2009–2010				
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Compétences et emploi	18 077,6	1 772,6	21 148,1	23 865,2	23 765,6	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Apprentissage	2 117,8	2 159,0	2 159,1	2 474,3	2 466,7	Économie novatrice et axée sur le savoir
Total	**20 195,4**	**3 931,6**	**23 307,2**	**26 339,5**	**26 232,3**	

[a] Depuis le cycle budgétaire 2009–2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008–2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Résultat stratégique 2 — Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDCC, par l'intermédiaire du Programme du travail :

- élabore des options novatrices de programmes et de politiques en réaction à l'évolution du marché du travail et des relations employeur-employé;
- recueille, analyse et diffuse de l'information sur les développements dans les négociations collectives, le droit du travail et les tendances dans les milieux de travail au Canada;
- offre des services de médiation et de conciliation aux employeurs assujettis à la réglementation fédérale et aux syndicats qui prennent part à des négociations collectives dont les enjeux sont élevés;
- impose l'observation des normes du travail et des normes de santé et sécurité au travail, telles qu'elles sont définies dans le *Code canadien du travail*, dans les milieux de travail de la compétence fédérale;
- offre des outils et des conseils favorisant l'équité en matière d'emploi et la diversité en milieu de travail;
- offre des services de prévention des incendies dans les immeubles fédéraux et les réserves;
- traite les demandes d'indemnisation des accidentés du travail soumises par les employés du secteur public fédéral;
- supervise le Programme de protection des salariés;
- explore la modernisation des lois et règlements;
- gère les relations fédérales-provinciales-territoriales entre les ministères responsables du Travail au Canada;
- gère la participation du Canada aux forums internationaux sur le travail;
- négocie et met en œuvre des accords de coopération dans le domaine du travail et des cadres de coopération dans le contexte de négociations de libre-échange pour faire avancer les intérêts et les valeurs du Canada à l'étranger.

Indicateur du résultat stratégique	Cible	Rendement et résultats antérieurs
Nombre de problèmes réglés par des stratégies bien structurées **Source :** Données administratives	100 %	Résultat de 2009–2010 : 100 % Cet indicateur renvoie aux stratégies (telles que recherche, communication des renseignements, options stratégiques et législation) prévues et mises en œuvre avec succès qui sont liées aux nouveaux et anciens enjeux des milieux de travail. On détermine qu'une stratégie a été bien appliquée si l'enjeu a été bien défini et que la ministre du Travail a approuvé un plan tourné vers l'avenir.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles[a] 2008–2009	2009–2010				
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Travail	233,9	246,3	271,2	270,8	268,5	Un marché du travail équitable et sécuritaire
Total	**233,9**	**246,3**	**271,2**	**270,8**	**268,5**	

[a] Depuis le cycle budgétaire 2009–2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008–2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Résultat stratégique 3 — Sécurité du revenu, accès aux possibilités et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

Pour atteindre ce résultat stratégique, RHDCC établit des politiques sur le système de pension public du Canada dont il assure la gestion. Le système englobe les pensions de retraite, les pensions de survivant et les prestations d'invalidité, y compris le Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du Supplément de revenu garanti. RHDCC administre et régit également, à l'aide de politiques, les prestations versées dans le cadre de programmes comme la Prestation nationale pour enfants et la Prestation universelle pour la garde d'enfants, tandis que le Programme canadien pour l'épargne-invalidité permet aux Canadiennes et Canadiens handicapés et à leur famille d'épargner pour l'avenir. Le Ministère s'est associé à des partenaires pour améliorer l'accès aux possibilités et le mieux-être des particuliers, des familles et des communautés en mettant en œuvre des politiques et des programmes pour appuyer :

- les particuliers et les familles qui sont sans abri et ceux qui risquent de le devenir
- les enfants et les familles;
- la sensibilisation à la violence à l'égard des aînés;
- les personnes âgées;
- les communautés;
- les personnes handicapées.

RHDCC est le ministère fédéral responsable de l'adoption internationale au Canada. Par l'intermédiaire du Bureau de la condition des personnes handicapées, RHDCC coordonne les efforts déployés par le gouvernement du Canada pour promouvoir la pleine participation des Canadiennes et Canadiens handicapés à des programmes d'apprentissage, au marché du travail et à la vie communautaire.

Indicateur du résultat stratégique	Cibles	Rendement et résultats antérieurs
Nombre et pourcentage de personnes de 65 ans et plus qui se seraient retrouvées en situation de faible revenu familial n'eût été du soutien que leur procure leur pension publique **Source :** Enquête sur la dynamique du travail et du revenu	1 946 540* 47,8 % de tous les aînés	Résultats 2007 : 1 907 250; 45,6 % de tous les aînés Résultats antérieurs : 2006 : 1 946 540; 47,8 % de tous les aînés 2005 : 1 963 400; 49,9 % de tous les aînés 2004 : 1 977 400; 50,9 % de tous les aînés
Nombre et pourcentage de personnes de 65 ans et plus en situation de faible revenu familial **Source :** Enquête sur la dynamique du travail et du revenu	219 000 aînés* 5,4 % de tous les aînés	Résultats 2007 : 201 200; 4,8 % of all seniors Résultats antérieurs : 2006 : 219 000; 5,4 % de tous les aînés 2005 : 241 900; 6,1 % de tous les aînés

* Ces indicateurs de rendement visent à démontrer comment les Programmes de la sécurité du revenu du Ministère contribuent à la réduction du taux de faible revenu chez les personnes âgées, passant d'environ 45,6 % à 4,8 % (Ceteris paribus). Les données pour cet indicateur sont disponibles que trois ans après la fin de l'exercice. Cet indicateur de faible revenu est mesuré à l'aide des Seuils de faible revenu (SFR) établis par Statistique Canada. Les SFR évaluent le niveau de revenu à partir duquel les dépenses des familles consacrées aux nécessités représentent plus de 20 % comparativement à la famille moyenne. Le SFR varie selon la taille de la famille et la taille de l'agglomération où elle réside. Se référer à : http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tbl01-fra.htm pour de plus amples renseignements.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles[a] 2008–2009	2009–2010				
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Sécurité du revenu	62 419,0	35 268,9	66 011,9	65 210,5	65 199,8	Sécurité du revenu et emploi pour les Canadiens
Développement social	2 794,0	2 639,5	2 769,0	2 851,4	2 796,8	Une société diversifiée faisant la promotion de la dualité linguistique et de l'inclusion sociale
Total	**65 213,0**	**37 908,4**	**68 780,9**	**68 061,9**	**67 996,6**	

[a] Depuis le cycle budgétaire 2009–2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008–2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Résultat stratégique 4 Excellence du service pour les Canadiens

Service Canada représente le gouvernement du Canada auprès de millions de Canadiens. Grâce à son réseau de modes de services, il offre aux Canadiens un large éventail de programmes et de services gouvernementaux. Service Canada s'engage à répondre aux besoins des Canadiens, qu'ils soient à la recherche de renseignements de base au sujet des programmes et des services du gouvernement du Canada, qu'ils présentent des demandes de prestations nationales gérées par RHDCC auxquelles ils ont droit, comme la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada ou l'assurance-emploi, ou qu'ils veulent accéder à des services offerts au nom de partenaires, comme les services d'agent réceptionnaire des demandes de passeport. Service Canada réalise cela en assurant l'excellence de son service axé sur le citoyen et grâce à la contribution quotidienne de ses employés professionnels et informés.

L'excellence en matière de service consiste à fournir constamment aux citoyens une expérience positive et une prestation de services durable, efficiente, abordable et équitable tout en aidant le Ministère et le gouvernement dans son ensemble à réaliser d'importants objectifs stratégiques et législatifs. En outre, il faut continuellement tenter de tirer profit du lien qui unit Service Canada aux Canadiens et saisir les occasions qui se présentent pour interagir de façon positive, dialoguer et écouter les commentaires pour s'assurer que les orientations stratégiques, l'élaboration de programmes et la prestation de services continuent à répondre aux besoins changeants et aux attentes des citoyens. Afin d'appuyer continuellement l'amélioration de l'excellence en matière de service, le Ministère réalise des activités de recherche et recueille les commentaires des citoyens afin de renforcer sa capacité d'offrir les bons services au bon moment et de la bonne façon.

Indicateur du résultat stratégique	Cible	Rendement et résultats antérieurs
Pourcentage de clients servis qui sont satisfaits de la prestation des programmes et des services de Service Canada **Source :** Données administratives	85 %	Tous les deux ans, le Ministère réalise une enquête sur la satisfaction des clients pour évaluer la qualité des services du point de vue des Canadiens qui y accèdent par l'intermédiaire de Service Canada. La dernière enquête a été réalisée en 2007–2008; cependant, en raison des priorités découlant du *Plan d'action économique du Canada*, les fonds et les ressources ont été affectés aux services supplémentaires et au soutien qui a eu comme conséquence de reporter l'Enquête en 2010–2011. Résultats antérieurs : 2007–2008 : 83 % 2005–2006 : 84 % Selon les résultats de 2009–2010 du Bureau de la satisfaction des clients de Service Canada, il y a eu amélioration de la satisfaction des clients. En effet, le nombre de compliments reçus est passé à 99, comparativement à 71 en 2007–2009. Plus de 60 % des compliments reçus concernaient directement les services fournis dans le cadre du régime d'assurance-emploi. En outre, le nombre de plaintes formulées par les clients en 2009–2010 a diminué de 29 % comparativement à 2008–2009.

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles[a] 2008–2009	2009–2010				
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Correspondance sur les résultats du Gouvernement du Canada
Service axé sur les citoyens	533,8	466,9	474,5	540,9	531,1	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute
Intégrité et traitement	688,9	553,5	553,5	826,4	804,7	Un gouvernement fédéral transparent, responsable et à l'écoute
Total	**1 222,7**	**1 020,4**	**1 028,0**	**1 387,3**	**1 335,8**	

[a] Depuis le cycle budgétaire 2009–2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008–2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

Activité de programme Services internes

(Ressources financières, brutes, en millions de dollars)	Dépenses réelles[a] 2008–2009	2009–2010			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
Services internes	875,7	790,8	794,2	960,0	937,4
Total	**875,7**	**790,8**	**794,2**	**960,0**	**937,4**

[a] Depuis le cycle budgétaire 2009–2010, les ressources de l'activité de programme Services internes sont présentées séparément des ressources des autres activités de programme. Elles ne sont plus réparties entre les autres activités de programme, comme c'était le cas dans les Budgets principaux des dépenses antérieurs. On a recalculé les dépenses par activité de programme pour 2008–2009 pour garantir que les deux exercices soient comparables.

1.5 Contribution des priorités aux résultats stratégiques

Priorité opérationnelle	État
Aider les travailleurs canadiens en période de récession en investissant dans le soutien du revenu, l'aide à l'adaptation et les compétences	RHDCC a joué un rôle critique dans le cadre de la mise en œuvre de la première année du *Plan d'action économique du Canada* en fournissant des prestations d'assurance-emploi (AE) supplémentaires et du soutien aux travailleurs les plus touchés par le ralentissement économique. Les prestataires de l'AE ont pu bénéficier de cinq semaines de prestations de plus, et les travailleurs de longue date ont eu accès à l'Initiative d'aide à la transition de carrière et à la prolongation de la période de prestations ordinaires de l'AE rendue possible grâce au projet de loi C-50, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations*. On a évité des pertes d'emplois temporaires en prolongeant les accords de travail partagé, et les Canadiens ont bénéficié d'occasions de renforcement des compétences et de formation grâce aux fonds supplémentaires fournis aux provinces et aux territoires dans le cadre des Ententes sur le développement du marché du travail et du nouveau Fonds de transition et de formation stratégique. Les travailleurs âgés admissibles ont bénéficié d'investissements supplémentaires dans l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés, et bon nombre d'étudiants ont pu profiter d'occasions d'emplois supplémentaires grâce au programme Emplois d'été Canada. Les Autochtones ont pu tirer avantage d'occasions de perfectionnement des compétences et de formation grâce aux Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones et au Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones. D'autres investissements ont été faits à l'appui des apprentis notamment par la nouvelle Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti. RHDCC a aussi promulgué la *Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants, qui permet aux travailleurs indépendants*, sur une base volontaire, de bénéficier des prestations spéciales de l'AE (p. ex. parentales et de maladie), s'ils le veulent. Le Ministère a mis en place la Stratégie de formation pour les compétences et l'emploi destinée aux Autochtones et le Fonds pour les compétences et les partenariats, qui visent à augmenter la participation des Autochtones au sein du marché du travail canadien. En collaboration avec les provinces et les territoires, le Ministère a aussi mis en place avec succès le Programme canadien de subventions aux étudiants pour les étudiants à faible revenu ou à revenu moyen ainsi que le Programme d'aide au remboursement des prêts aux étudiants. Il a aussi continué à mettre en œuvre les initiatives de la Vision de la prestation des services pour l'aide financière aux étudiants. **Type** Nouveau **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique 1** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

(À suivre)

(Suite)

Priorité opérationnelle	État
Aider les travailleurs et les employeurs canadiens à maintenir la sécurité, l'équité, la productivité et la coopération en milieu de travail pendant la récession en offrant des mesures de soutien et des services pertinents et opportuns	Le Programme du travail a dirigé l'initiative du budget de 2009 visant à élargir le Programme de protection des salariés, qui, initialement, avait été conçu pour payer les salaires et verser les congés quand un employeur fait faillite ou qu'il est sous séquestre. Grâce à l'expansion, le programme couvre dorénavant aussi les indemnités de départ et de cessation d'emploi non versées. Par conséquent, les travailleurs canadiens confrontés à ces situations, bénéficient d'une rémunération plus élevée durant cette période difficile de leur vie. Le Programme du travail a redoublé d'efforts pour aider les employeurs et les syndicats à négocier des conventions collectives, en raison du fait que les ralentissements économiques ont tendance à créer des tensions à la table des négociations et à augmenter les risques de grève ou de lock-out quand il est le moins propice de le faire sur le plan économique. Le Programme du travail a joué un rôle important en réaction à la pandémie de H1N1 de 2009 et la gestion des refus de travailler dans le secteur critique qu'est le transport aérien. **Type** Continu **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❷** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération
Aider les Canadiens en mettant en place des mesures ciblées et modernisées de sécurité du revenu et de développement social pour les populations vulnérables (aînés, personnes handicapées, sans-abri, personnes à risque d'itinérance, et collectivités)	RHDCC a continué à fournir des prestations prévues par la loi aux Canadiens par le truchement du Régime de pensions du Canada (RPC), des prestations d'invalidité du RPC, de la Sécurité de la vieillesse (SV) et du Supplément de revenu garanti, ce qui contribue à la stabilité du système de revenu de retraite et a pour effet de réduire la pauvreté chez les aînés. Le Ministère a aussi géré des programmes visant à fournir aux particuliers et aux familles un accès à des services, des renseignements et des possibilités pour augmenter leur bien-être et leur participation dans leurs collectivités. De plus, RHDCC a continué d'aider les sans-abri et leur famille et ceux à risque de le devenir, grâce à la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Ce programme a dépassé ses cibles annuelles, à la fois en fait d'engagements financiers des partenaires et d'investissements ciblés dans le logement de transition et le logement supervisé à plus long terme. **Type** Continu **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❸** Sécurité du revenu, accès aux possibilités, et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités

(À suivre)

(Suite et fin)

Priorité opérationnelle	État
Répondre à l'augmentation de la demande de services des actuels programmes administrés par Service Canada	Le Ministère a mis en place plusieurs mesures pour combler la demande accrue en matière de services découlant du ralentissement économique et pour maintenir les niveaux de service auxquels les Canadiens s'attendent. Par conséquent, il a dépassé sa cible en matière de rapidité de paiement des demandes d'assurance-emploi (AE). En effet, 84,2 % des prestations ont été versées dans les 28 jours suivant la date de présentation de la demande. Les programmes de pension de retraite du RPC, de la Sécurité de la vieillesse (SV) de base et de la Subvention incitative aux apprentis ont aussi dépassé leurs cibles respectives en matière de rapidité de paiement. Le taux d'exactitude des versements de prestations de l'AE, de la SV et du RPC dépasse la cible de 95 %.
	Type Nouveau **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❹** Excellence du service pour les Canadiens

Priorité de gestion	État
Soutenir les activités et les priorités de base de l'organisation en offrant des services ministériels efficaces et efficients	Le programme de la direction de RHDCC inclut un large éventail d'activités à l'appui de l'excellence en gestion. Le ministère a développé une nouvelle approche d'évaluation, gestion et atténuation des risques pour améliorer l'intégrité des programmes de contribution, laquelle a été mise en œuvre à l'échelle du portefeuille le 1er avril 2010. Le bureau d'examen des investissements a supervisé un portefeuille de plus de 40 projets de changement opérationnel et d'utilisation des technologies de l'information à l'appui des services offerts aux Canadiens et aux employeurs. Le Ministère a aussi entrepris des activités liées à ses priorités en matière de renouvellement : créer un milieu de travail sain et habilitant, renforcer et favoriser le leadership et investir dans le perfectionnement professionnel.
	Type Nouveau **Lien avec les résultats stratégiques** **Résultat stratégique ❶** Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace **Résultat stratégique ❷** Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération **Résultat stratégique ❸** Sécurité du revenu, accès aux possibilités, et mieux-être des personnes, des familles et des collectivités **Résultat stratégique ❹** Excellence du service pour les Canadiens

1.6 Analyse des risques

Durant l'exercice, l'économie canadienne a subi les effets de la récession mondiale, y compris une augmentation du nombre de chômeurs et une diminution de la confiance affichée par les consommateurs et les entreprises, qui ont atteint son niveau les plus bas depuis 2001. Le ralentissement économique a fait augmenter la demande dans le cadre de beaucoup de programmes de RHDCC, y compris l'assurance-emploi, les programmes sur le marché du travail et l'aide financière aux étudiants. En outre, le rôle clé du Ministère dans le cadre de la prestation de composantes du *Plan d'action économique du Canada* a exigé des réponses rapides en matière d'élaboration de politiques et de prestation de services.

Dans ce contexte, le Ministère a cerné et pris en main quatre facteurs de risque : prestation de services, ressources financières, ressources humaines et vieillissement de l'infrastructure des technologies.

Prestation de services

Le Ministère a vu augmenter de façon importante le nombre de demandes d'assurance-emploi et de demandes pour d'autres programmes sur le marché du travail comme le travail partagé. La charge de travail sur les premières lignes a représenté un défi continu pour les activités de prestation de services du Ministère, qui devait aussi travailler à la mise en œuvre de composantes clés du *Plan d'action économique du Canada*.

Il y avait un risque que le Ministère ne soit pas en mesure de répondre à la demande accrue en services tout en mettant en œuvre les volets du *Plan d'action économique du Canada* dont il avait la responsabilité dans les délais requis. Un comité ministériel volant d'intervention a été créé. Son mandat était de superviser et de gérer les risques liés à la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*. Pour répondre au besoin immédiat de renforcement de la capacité de prestation de services, le Ministère a augmenté ses ressources humaines en y ajoutant temporairement 3 000 équivalents temps plein.

Le Ministère a continué à travailler avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour améliorer les services aux Canadiens, renforcer l'imputabilité, clarifier les rôles et les responsabilités des gouvernements et améliorer la gestion des champs de responsabilités partagés. On y est arrivé en faisant ce qui suit : mise en œuvre de nouvelles Ententes sur le marché du travail et du Fonds de transition et de formation stratégique négociation de nouvelles ententes ou modification d'ententes existantes conclues avec les provinces et les territoires dans le cadre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés; élaboration de lettres d'accord pour renforcer l'échange de renseignements, mise en œuvre d'ententes sur les données de l'état civil et élaboration d'un protocole d'entente sur la collaboration en matière de prestation de services.

Ces efforts ont permis au Ministère de mettre en œuvre de façon réussie les nouvelles mesures du *Plan d'action économique du Canada* dont il avait la responsabilité tout en maintenant des normes de service rigoureuses dans le cadre de ses programmes.

Ressources financières

L'augmentation rapide du nombre de demandes de service a créé des difficultés financières au sein du Ministère. Pour s'assurer de pouvoir répondre à cette demande tout en mettant en œuvre le *Plan d'action économique du Canada*, le Ministère a mis en place un processus d'examen régulier de ses plans, priorités et budgets internes, les a modifiés, le cas échéant, et a tenté d'obtenir des autorisations supplémentaires, au besoin afin de répondre aux engagements du Gouvernement du Canada. Parallèlement, le Ministère a commencé à examiner ses services habilitants pour trouver des façons de renforcer l'efficience de ses services internes fondamentaux.

Le ministère a entrepris les démarches pour améliorer son Cadre de la mesure du rendement pour fournir à la haute direction des renseignements précis sur le rendement afin d'étayer les processus décisionnels et d'appuyer la réaffectation de ressources. On a déployé d'autres efforts pour renforcer la diligence raisonnable, y compris l'amélioration des activités courantes de prévision financière et de préparation de rapports connexes du Ministère. On a aussi accru l'intégration de ses processus de planification pour améliorer l'harmonisation des affectations des ressources financières et humaines avec les priorités opérationnelles.

Ressources humaines

En raison de l'importante augmentation de la demande pour ses programmes, le Ministère a dû réaffecter ses ressources humaines existantes dans les secteurs prioritaires et rapidement augmenter la taille de son effectif grâce à l'embauche de travailleurs temporaires. Cela a mis durement à l'épreuve la capacité du Ministère de gérer ses ressources humaines, particulièrement sa capacité d'embaucher de nouveaux employés en temps opportun. Pour régler ce problème, il a axé ses activités d'atténuation sur la mise en œuvre du Modèle structurel de gestion des services en régions, qui inclut la création de nouveaux rôles, profils de compétences et stratégies de recrutement; des cours et des programmes de certification normalisés; un processus de progression professionnelle bien défini; la gestion du rendement et un programme de récompenses et de reconnaissance. Le Ministère a aussi élaboré un cadre de contrôle de la dotation et a eu plus souvent recours à la dotation collective.

De plus, la main-d'œuvre du Ministère à continuer de subir les effets des mêmes tendances démographiques qui touchent le reste de la population canadienne. Une main-d'œuvre vieillissante combiné à un taux élevé de roulement ont créé un risque quant à la capacité du ministère de mobiliser les ressources humaines nécessaires pour répondre aux besoins des Canadiens. Ce risque a entraîné une pression croissante nécessitant que le ministère prenne une nouvelle approche systématique de l'examen de ses opérations afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de son organisation. Pour relever ces défis, RHDCC a continué à appuyer le renouvellement de la fonction publique pour créer un lieu de travail et un effectif sains et adaptés grâce à un solide leadership des membres de la direction et des gestionnaires. Parmi les initiatives dans ce domaine, mentionnons le renforcement des compétences des employés, la création d'un environnement qui facilite l'autonomie et l'engagement des employés, la promotion de la créativité, de l'innovation et de la pensée prospective et le renforcement de l'infrastructure de gestion des ressources humaines et financières qui appuie l'organisation.

Vieillissement de l'infrastructure des technologies de l'information

L'infrastructure des technologies de l'information vieillissante du Ministère a limité sa capacité de mettre en œuvre des approches nouvelles et innovatrices en matière de processus opérationnels. L'accroissement de la demande pour les services du Ministère en raison du ralentissement économique a mis une pression supplémentaire sur les systèmes de traitement et opérationnels.

Au cours de l'exercice, le Ministère a agi rapidement pour prendre des mesures visant à atténuer ce risque, y compris le lancement d'un programme de renouvellement de l'infrastructure. Ce programme visait à réduire au minimum les risques liés aux applications essentielles de RHDCC grâce à une approche planifiée de mise à niveau des composantes de l'infrastructure des technologies de l'information, ciblant d'abord les applications opérationnelles très prioritaires qui risquent le plus de tomber en panne. Le Ministère a aussi mis en place un processus rigoureux d'examen des investissements rigoureux pour s'assurer que l'affectation des fonds est harmonisée aux objectifs hautement prioritaires et a élaboré une feuille de route sur le renouvellement et la modernisation à long terme pour le renouvellement et la modernisation de son infrastructure des technologies et de ses applications logicielles connexes.

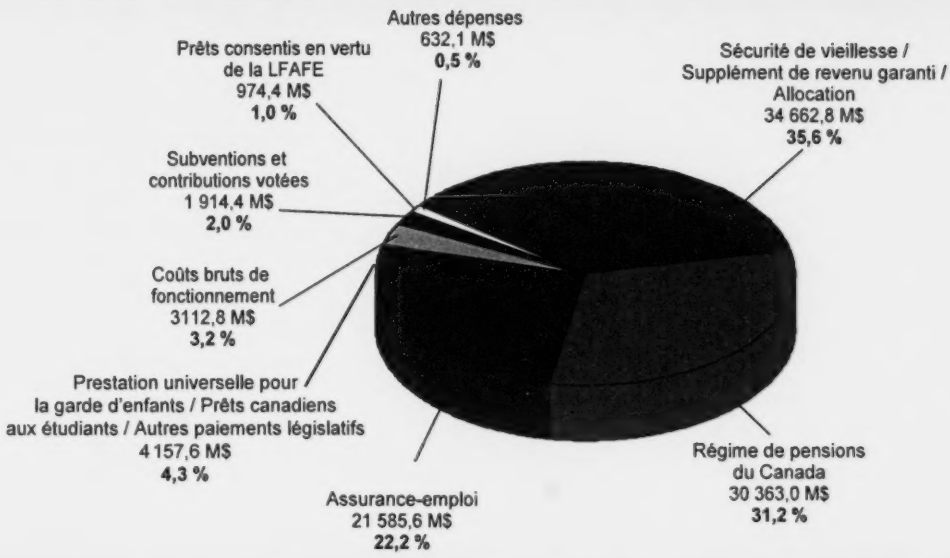
Efficacité générale des stratégies d'atténuation du risque

Le Ministère a réussi à atténuer ces risques durant l'exercice 2009–2010, permettant ainsi à ses trois secteurs d'activité de répondre à la demande en matière de services durant la récession et de contribuer au *Plan d'action économique du Canada*. Bon nombre des risques associés aux ressources humaines et à l'infrastructure des technologies de l'information persisteront à moyen terme et nécessiteront que le ministère poursuive le contrôle de ces risques et mettre en œuvre des stratégies d'atténuation à long terme. En 2010–2011, RHDCC poursuivra la mise en œuvre de son plan pluriannuel pour assurer la gestion des ressources humaines et financières et pour renouveler l'infrastructure vieillissante des technologies de l'information.

1.7 Profil des dépenses pour 2009–2010

RHDCC a des dépenses supérieures à 97 milliards de dollars, dont presque 92 milliards de dollars, ou 94 %, sont des prestations directes versées aux Canadiens par l'assurance-emploi (AE), le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les prêts accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et d'autres paiements de transfert législatifs. Le Ministère a dépensé 1,9 milliard de dollars en subventions et contributions votées et 2,6 milliards de dollars en vertu de la partie II de la *Loi sur l'AE*.

Total consolidé 97 402,7 $ Million



Ressources humaines et Développement des compétences Canada – Dépenses brutes (en millions de dollars)

Budgétaire		
Coûts nets de fonctionnement		1127,3
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	274,1	
Compte d'assurance-emploi	1584,3	
Indemnisation des accidentés du travail	117,4	
Autres	9,7	1985,5
Coûts bruts de fonctionnement		3112,8
Subventions et contributions votées		1914,4
Total des dépenses brutes		**5027,2**
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'AE et du RPC		632,1
Non budgétaire		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		**974,4**

Paiements de transfert législatifs (en millions de dollars)

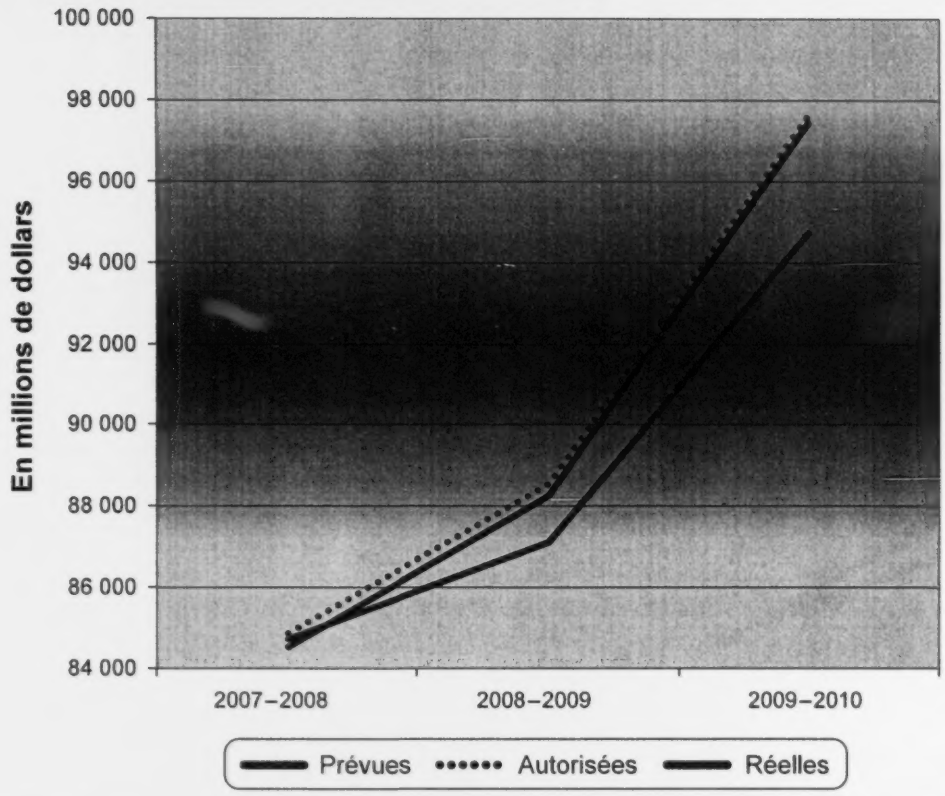
Subventions et contributions		
Programme de la Sécurité de la vieillesse		26391,3
Supplément de revenu garanti		7736,6
Allocations		534,9
Autres paiements législatifs :		
Prestation universelle pour la garde d'enfants	2593,6	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	615,7	
Prêts canadiens aux étudiants	690,7	
Régime enregistré d'épargne-invalidité	126,8	
Bon d'études canadien	56,7	
Programme de protection des salariés	35,2	4118,5
Sous-total		**38781,3**
Prestations du Régime de pensions du Canada		30363,0
Prestations d'assurance-emploi		
Partie I	18979,8	
Partie II	2605,8	21585,6
Autres comptes à fins déterminées		39,1[a]
Total des paiements de transfert législatifs		**90769,0**

[a] Ce montant comprend les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État, au Fonds d'assurance de la fonction publique et au Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le graphique qui suit illustre la tendance des dépenses pour RHDCC de 2007–2008 à 2009–2010. Durant l'exercice 2009–2010, le Ministère a dépensé 97,4 milliards de dollars pour atteindre les résultats prévus de ses activités de programme.

Pour les périodes 2007–2008 et 2009–2010, le total des dépenses autorisées comprend tous les postes approuvés par le Parlement et les sources de revenus, le Budget principal des dépenses et les Budgets supplémentaires des dépenses. Les dépenses prévues correspondent aux prévisions figurant dans le Rapport sur les plans et les priorités de chaque exercice.

Tendance des dépenses



Dépenses totales consolidées

	(en millions de dollars)			*Plan d'action économique du Canada*[a]
	2007–2008	2008–2009	2009–2010[a]	2009–2010
Prévues	84 700,4	87 125,7	94 719,8	2 037,5
Autorisées	84 867,4	88 520,2	97 622,1	2 307,3
Réelles	84 504,4	88 264,2	97 402,7	2 272,3

[a] Les initiatives du *Plan d'action économique du Canada* sont incluses dans les données de 2009–2010.

Les dépenses réelles en 2008–2009 étaient de 4,5 % plus élevées (3,8 milliards de dollars) que les dépenses réelles en 2007–2008. Cela est principalement attribuable à l'augmentation de 2 milliards de dollars en prestations d'AE et de 1,5 milliard de dollars en prestations du RPC. De plus, au cours de la même période, les prestations de la SV étaient plus élevées de 1,4 milliard de dollars en raison du changement du nombre estimé de bénéficiaires. Ces augmentations ont été contrebalancées par une diminution de 1,8 milliard de dollars en dépenses par rapport à 2007–2008 pour l'exécution et la prestation, par Service Canada, des Paiements d'expérience commune, une des cinq composantes incluses dans l'*Accord de règlement relatif aux pensionnats indiens*.

En 2009–2010, les dépenses réelles étaient 10,4 % plus élevées (9,1 milliards de dollars) qu'en 2008–2009. Cette augmentation est attribuable principalement à l'augmentation de 3,6 milliards de dollars en prestations d'AE et coûts d'administration liés au ralentissement économique, une augmentation de 2,3 milliards de dollars en raison des initiatives annoncées dans le *Plan d'action économique du Canada*, une augmentation de 1,4 milliard de dollars en prestations du RPC et une augmentation de 1,3 milliard de dollars en prestations de la SV en raison des modifications apportées au nombre estimé de bénéficiaires et du taux mensuel moyen prévu.

1.8 Sommaire des Contributions de RHDCC au *Plan d'Action Économique du Canada*

Dans le cadre du budget de 2009, le gouvernement du Canada a présenté le *Plan d'action économique du Canada*, y compris la Stratégie canadienne de transition et d'acquisition de compétences. Le *Plan d'action économique du Canada* a prévu des investissements supplémentaires et créé de nouveaux programmes pour venir en aide aux Canadiens durant la récession et les aider à acquérir les compétences nécessaires pour réussir au moment de la reprise. Le rapport complet sur le *Plan d'action économique du Canada* se trouve à l'adresse suivante : **www.plandaction.gc.ca**. Cependant, voici une brève analyse du rendement des contributions de RHDCC accomplies en 2009–2010.

Initiatives liées au résultat stratégique 1 : Une main-d'œuvre qualifiée, inclusive et capable de s'adapter, et un marché du travail efficace

Répondre aux demandes en matière d'élaboration de politiques et de programmes liés à l'assurance-emploi en réponse à l'augmentation des taux de chômage en faisant ce qui suit :

1) **fournir cinq semaines supplémentaires de prestations d'assurance-emploi (AE) à l'échelle nationale pendant deux ans. Précédemment, ces prestations supplémentaires étaient uniquement offertes dans le cadre d'un projet pilote dans certaines régions où le chômage était plus élevé**

   La durée maximale des périodes de prestations dans les régions où le chômage est élevé est passée de 45 à 50 semaines. Ces cinq semaines supplémentaires de prestations ont été fournies à 597 376 prestataires de l'AE, pour un total de 730 millions de dollars en prestations supplémentaires versées en 2009–2010 (919,8 millions de dollars et 2,6 millions de semaines de prestations supplémentaires en tout). De plus, 64 675 Canadiens ont reçu 215 millions de dollars en prestations supplémentaires conformément au projet de loi C-50, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations*, qui prolonge la durée maximale des prestations d'AE de la partie I pour les travailleurs de longue date.

2) **prolonger les accords de travail partagé de 14 semaines, pour un maximum de 52 semaines, afin d'aider plus d'entreprises à éviter les mises en pied en offrant un soutien au revenu de l'AE aux travailleurs admissibles qui sont prêts à travailler moins d'heures par semaine**

   Partiellement, grâce à cette prolongation et aux changements apportés pour augmenter la souplesse du programme, plus de 255 000 travailleurs avaient participé où avaient pu continuer à participer à 5 900 accords de travail partagé au 29 mars 2010.

3) **permettre aux travailleurs qui ont utilisé une partie ou l'ensemble de leur indemnité de départ pour renforcer leurs compétences ou suivre d'autres cours de formation d'accéder plus rapidement aux prestations ordinaires d'AE**

Le Ministère a mis en œuvre l'Initiative d'aide à la transition de carrière, qui est composée de l'Initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation et de l'Initiative de prolongement de l'assurance-emploi et d'encouragement à la formation. L'Initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation, qui permet aux travailleurs d'avoir accès aux prestations ordinaires d'AE plus rapidement s'ils ont utilisé leur indemnité de départ pour renforcer leurs compétences ou suivre d'autres cours de formation. De son côté, l'Initiative de prolongement de l'assurance-emploi et d'encouragement à la formation, qui prolonge la période de prestations des travailleurs de longue date d'une durée maximale de deux ans lorsque ceux-ci participent à une formation à long terme. En 2009–2010, environ 10 000 travailleurs de longue date ont reçu des prestations supplémentaires afin de participer à ces initiatives de formation à long terme, pour un total de 15 millions de dollars en prestations supplémentaires.

4) **geler les taux de cotisation à l'AE en 2009 et 2010 afin d'aider les employeurs et les employés**

Dans le *Plan d'action économique du Canada*, on a annoncé le gel des taux de cotisation à l'AE pour 2009 et 2010 (1,73 $ par 100 $ de gains assurables, soit le même niveau qu'en 2008). Pour les travailleurs et les employeurs canadiens, cela représente une réduction prévue de 11,1 milliards de dollars par rapport à ce qu'ils auraient payé si les taux avaient été établis au seuil de rentabilité durant ces deux années.

Travailler avec les provinces et les territoires pour faciliter l'adaptation des travailleurs au ralentissement économique en appuyant les investissements dans l'acquisition de compétences grâce aux Ententes sur le marché du travail et Ententes sur le développement du marché du travail en faisant ce qui suit :

1) investir 500 millions de dollars sur deux ans, dans le Fonds de transition et de formation stratégique (FTFS), pour aider les provinces et les territoires à fournir des programmes qui répondent aux besoins des travailleurs touchés par le ralentissement économique

En plus des fonds fournis par le truchement des Ententes sur le marché du travail, le FTFS a aidé les provinces et les territoires à créer des initiatives pour aider à répondre aux besoins en matière de formation des travailleurs dans les collectivités et les secteurs touchés afin qu'ils puissent conserver leur emploi ou en trouver un nouveau. De nouveaux accords ont été négociés avec le Québec et les trois territoires. On a aussi signé des accords pour modifier les Ententes sur le marché du travail avec les 13 provinces et territoires pour inclure l'affectation liée au FTFS, et ainsi permettre aux Canadiens, qu'ils soient admissibles ou non à des prestations d'AE, de participer à des activités de formation ou à d'autres activités liées à l'emploi. En 2009–2010, plus de 70 000 Canadiens ont reçu des services liés au marché du travail et participé à des programmes financés dans le cadre du FTFS.

2) **augmenter de 1 milliard de dollars sur deux ans le financement de la formation offerte par les provinces et les territoires par le truchement du programme d'AE**

En plus des programmes liés à l'emploi permanents prévus dans la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi*, en 2009–2010, le gouvernement a fourni 500 millions de dollars à l'appui des programmes de formation et d'acquisition des compétences offerts par les provinces et les territoires dans le cadre des Ententes sur le développement du marché du travail. Une nouvelle entente a été négociée avec le territoire du Yukon. Dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, on a aussi signé des ententes modifiant les Ententes sur le développement du marché du travail avec les 13 provinces et territoires. On estime qu'environ 149 000 Canadiens ont reçu des services grâce à ce financement accru, et environ 45 000 d'entre eux sont retournés au travail.

Améliorer et élargir les initiatives de programmes ciblés à l'appui des travailleurs qui ont des besoins en matière de compétences et de transition en faisant ce qui suit :

1) fournir 60 millions de dollars de plus sur trois ans (2009–2012) dans le cadre de l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA) afin d'améliorer l'accès à la formation professionnelle et de répondre aux besoins en matière d'adaptation des travailleurs âgés dans un grand nombre de collectivités

Les fonds supplémentaires libérés grâce au *Plan d'action économique du Canada* ont permis à l'ICTA de viser un plus grand nombre de collectivités et d'aider plus de travailleurs âgés à recevoir le soutien spécialisé dont ils ont besoin pour obtenir un nouvel emploi. Entre le 1er avril 2009 et le 31 mars 2010, 100 nouveaux projets provinciaux et territoriaux dans le cadre de l'ICTA ont été approuvés, et 32 projets déjà en cours ont été prolongés. À leur terme, ces projets auront permis d'aider environ 7 300 travailleurs âgés au chômage.

2) **investir 100 millions de dollars de plus sur trois ans (2009–2012) dans le cadre des Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones (PCEA) pour appuyer jusqu'à 25 nouveaux projets, qui permettront de créer 6 000 emplois pour les Autochtones canadiens**

   En date du 17 mars 2010, 20 projets avaient été approuvés et des fonds supplémentaires avaient été engagés dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Ces projets vise à aider 4 000 Autochtones à trouver un emploi durable d'ici 2012. En date du 31 mars 2010, 10 de ces projets étaient en cours, et les 10 autres devaient commencer durant le premier trimestre de 2010–2011. Ces projets financés dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* sont venus s'ajouter aux 16 projets PCEA en cours.

3) **investir 75 millions de dollars dans le nouveau Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones (FISCFA) de deux ans (2009–2011)**

   Le FISCFA prépare l'établissement d'une stratégie qui succédera à la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones et soutient des investissements supplémentaires dans la formation des Autochtones qui rencontrent des obstacles à l'emploi. Un processus de demande national et régional a été préparé pour le FISCFA, et on a ainsi pu approuver 86 projets. La composante nationale du FISCFA est utilisée pour appuyer les initiatives fondées sur les partenariats et d'envergure nationale permettant de produire des outils, d'offrir des services et d'utiliser des pratiques prometteuses pour renforcer la gamme de services aux particuliers et aux entreprises fournis dans le cadre de la stratégie qui remplacera la Stratégie de développement des ressources humaines autochtones. La composante régionale du FISCFA appuiera la formation menant à l'emploi, l'acquisition de compétences et les projets d'amélioration des services à l'échelle régionale. Le financement du FISCFA a déjà été engagé, et les résultats seront publiés sur le site **www.plandaction.gc.ca** dès qu'ils seront disponibles.

4) **aider les jeunes en fournissant un financement ciblé de 20 millions de dollars sur deux ans (2009–2011) par l'intermédiaire du Programme Emplois d'été Canada pour permettre à plus d'employeurs d'embaucher des étudiants durant l'été**

   Le Ministère a conclu plus de 22 000 ententes et aidé à créer environ 37 500 emplois d'été pour les étudiants en 2009. Plus de 3 500 de ces emplois découlent des fonds supplémentaires reçus dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*.

Aider à augmenter le nombre de personnes diplômées et encourager les jeunes à se lancer dans l'un des métiers spécialisés Sceau rouge en mettant en place de façon permanente la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti de 2 000 $.

La Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti a été mise en place en juillet 2009 et est assortie d'une admissibilité rétroactive au 1er janvier 2009 dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Cette subvention s'appuie sur l'actuelle Subvention incitative aux apprentis et encourage plus de Canadiens à terminer leur apprentissage dans un métier Sceau rouge. En 2009–2010, le Ministère a reçu 24 603 demandes et octroyé 18 861 subventions.

Investir 50 millions de dollars sur deux ans (2009–2011) dans le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers de RHDCC et le Bureau d'orientation relatif aux titres de compétences étrangers de Citoyenneté et Immigration Canada pour développer un Cadre pan-canadien d'évaluation et de reconnaissances des qualifications professionnelles acquises à l'étranger en collaboration avec les provinces et les territoires.

En novembre 2009, la ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences a annoncé un *Cadre pancanadien d'évaluation et de reconnaissance des qualifications professionnelles acquises à l'étranger* et un plan de mise en œuvre élaboré en collaboration avec gouvernements provinciaux et territoriaux. RHDCC est coresponsable du groupe de travail spécial (F/P/T) sur la reconnaissance des titres de compétences acquises à l'étranger et supervise la mise en œuvre du Cadre par l'intermédiaire de quatre équipes de travail (analyse, consultation et communication, échange de renseignements et données et rapports). Le Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers a investi dans 67 projets, dont 43 ont bénéficié de fonds du *Plan d'action économique du Canada*. Dans son rapport de l'automne 2009 (au chapitre 2, La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration), la Vérificatrice générale a déclaré que le Programme est conforme aux priorités fédérales et a contribué à mieux faire comprendre et connaître les problèmes liés à la reconnaissance des titres de compétence étrangers chez les parties intéressées.

Initiatives liées au résultat stratégique 2 : Des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs, où règne la coopération

Offrir des programmes de base, comme le Programme de protection des salariés (PPS), qui favorisent la sécurité, l'équité et la productivité dans les milieux de travail de compétence exclusivement fédérale et s'assurer que ces programmes tiennent compte des défis sur le plan économique auxquels les employeurs et les travailleurs canadiens sont confrontés.

Dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, en 2009–2010, le gouvernement fédéral a élargi la portée du PPS pour inclure des indemnités de départ et de cessation d'emploi non versées et il a engagé 25 millions de dollars supplémentaires par année pour couvrir les nouveaux montants admissibles. Par conséquent, RHDCC a distribué près de 35 millions de dollars en paiements dans le cadre du PPS à 16 264 travailleurs canadiens.

Plan d'action économique du Canada — Détails par initiative

Initiative	Ressources financières de 2009–2010 (en millions de dollars)		
	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
PAIEMENTS/PRESTATIONS DIRECTS AUX PARTICULIERS			
Augmentation de la durée des périodes de prestations régulières d'AE (cinq semaines de plus)	575,0	919,8	919,8
Nouvelles mesures pour les travailleurs de longue date — Initiative d'aide à la transition de carrière (AE)	250,0	15,0	15,0
Travailleurs de longue date de l'AE (prolongation de la période de prestations régulières)	165,0	214,6	214,6
Travail partagé (AE)	100,0	211,2	211,2
Programme de protection des salariés	25,0	22,6	22,5
Sous-total — Paiements/prestations directs aux particuliers	**1 115,0**	**1 383,2**	**1 383,1**
ENTENTES DE CONTRIBUTION/AUTRES PROGRAMMES			
Programmes de formation de l'AE (financement accru des EDMT)	500,0	500,0	500,0
Fonds de transition et de formation stratégique	250,0	253,5	253,5
Programme Emplois d'été Canada	10,0	10,1	10,1
Subventions pour les stages pour les jeunes du YMCA/YWCA	15,0	15,0	15,0
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	20,0	20,0	5,2
Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti	40,0	40,0	39,4
Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers	17,5	17,5	8,3
Partenariat pour les compétences et l'emploi des Autochtones	20,0	16,8	8,4
Fonds d'investissement stratégique pour les compétences et la formation des Autochtones	25,0	24,7	24,4
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	25,0	25,0	23,4
Programme d'emploi pour les étudiants dans la fonction publique	-	1,5	1,5
Sous-total — Ententes de contribution/autres programmes	**922,5**	**924,1**	**889,2**
TOTAL DE RHDCC	**2 037,5**	**2 307,3**	**2 272,3**

1.9 Postes votés et législatifs

Postes votés et législatifs

(en millions de dollars)

Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2007–2008 Dépenses réelles	2008–2009 Dépenses réelles	2009–2010 Dépenses prévues	2009–2010 Dépenses réelles
1	Dépenses de fonctionnement	2 500,9	709,5	586,9	721,3
5	Subventions et contributions	1 027,3	1 552,6	1 443,5	1 914,4
7	Radiation de dettes	0,4	-	-	0,1
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	236,9	248,5	221,3	287,1
(L)	Ministre des Ressources humaines et du Développement des compétences – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1	0,1
(L)	Versements de la Sécurité de la vieillesse	24 029,8	25 334,5	26 549,0	26 391,3
(L)	Versements du Supplément de revenu garanti	7 406,7	7 511,5	8 091,0	7 736,6
(L)	Prestation universelle pour la garde d'enfants	2 474,3	2 547,8	2 544,0	2 593,6
(L)	Paiements de Subventions canadiennes pour l'épargne-études aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'encourager les Canadiens à épargner pour les études postsecondaires de leurs enfants	579,7	580,7	626,0	615,7
(L)	Versements d'allocations	518,2	531,2	557,0	534,9
(L)	Subventions canadiennes pour étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	161,5	143,2	511,5	533,7
(L)	Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	292,3	298,2	300,9	235,9
(L)	Paiements de Bons d'études canadiens aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au nom des bénéficiaires des REEE afin d'appuyer l'accès à l'éducation postsecondaire des enfants de familles à faible revenu	35,8	47,8	43,0	56,7
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	39,5	46,2	40,0	37,1
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	36,3	22,9	31,9	11,6
(L)	Paiements en vertu du Programme de protection des salariés aux personnes admissibles pour les salaires et les indemnités de vacances et les indemnités de départ et les indemnités de cessation d'emploi qui sont dus par les employeurs en faillite ou mis sous séquestre, de même que les paiements aux syndics et aux séquestres qui fourniront les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité	-	3,7	31,2	35,0
(L)	Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	(19,1)	(14,5)	4,5	(9,5)
(L)	Paiements de Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité aux émetteurs de régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) au nom des bénéficiaires du REEI afin d'encourager la sécurité financière à long terme des personnes handicapées admissibles	-	0,1	3,3	83,9
(L)	Paiements de Bons canadiens pour l'épargne-invalidité aux émetteurs de régimes enregistrés d'épargne-invalidité (REEI) au nom des bénéficiaires du REEI afin d'encourager la sécurité financière à long terme des personnes handicapées admissibles	-	-	1,9	42,9
(L)	Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0,1	0,1	-	0,1
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	-	0,1	0,1	0,1
(L)	Prestations liées au coût de l'énergie	0,1	-	-	-
(L)	Dépenses du produit de la cession de biens excédentaires de l'État	0,1	0,1	-	-
(L)	Dépenses en vertu du paragraphe 12(4) de la *Loi canadienne sur l'épargne-études*	-	0,1	-	0,3
	Total des dépenses budgétaires	39 321,0	39 564,5	41 587,2	41 823,0
	Plus : Dépenses non budgétaires				
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 099,5	987,9	596,0	974,4
	Total du Ministère	40 420,5	40 552,4	42 183,2	42 797,4
	Plus : Comptes à fins déterminées				
	Coûts de l'assurance-emploi	16 063,2	18 136,5	-	23 667,0
	Coûts du Régime de pensions du Canada	28 135,7	29 699,1	-	31 096,4
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	45,2	42,3	-	39,4
	Dépenses au titre du régime d'avantages sociaux des employés recouvrables du Compte d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada	(160,2)	(166,1)	-	(197,5)
	Total consolidé des dépenses	84 504,4	88 264,2	42 183,2	97 402,7

[a] Correspond aux données présentées dans le Budget principal des dépenses de 2009-2010.

Section II Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

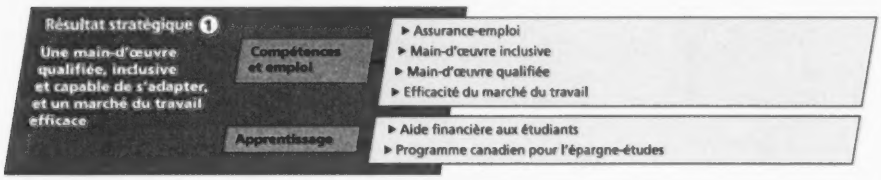
Analyse des activités de programme par résultat stratégique

Note On a utilisé la méthode suivante pour classer les niveaux du rendement liés aux indicateurs de rendement de la présente section

Résultat (en pourcentage de la cible)	Niveau du rendement
Plus de 105 %	Dépasse
De 95 à 104 %	Satisfait à tous
De 80 à 94 %	Satisfait à presque tous
De 60 à 79 %	Satisfait dans une certaine mesure
Moins de 60 %	Ne satisfait pas

On a choisi cette méthode pour tenir compte de la marge d'erreur associée aux mesures et pour garantir que la reddition de compte est équilibré.

2.1 Résultat stratégique 1



2.1.1 Activité de programme : Compétences et emploi

Priorité

Aider les travailleurs canadiens en période de récession en investissant dans le soutien du revenu, l'aide à l'adaptation et les compétences

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

RHDCC aide les travailleurs canadiens à être autosuffisants et à s'adapter à l'évolution du marché du travail. Pour ce faire, il a mis en place le régime d'assurance-emploi, qui offre un soutien du revenu temporaire aux chômeurs admissibles et d'autres programmes conçus pour améliorer les résultats des Canadiennes et Canadiens dans le marché du travail. Ainsi, les travailleurs spécialisés se retrouvent au chômage moins souvent et pendant de plus courtes périodes. RHDCC encourage les travailleurs à améliorer leur adaptabilité et leur niveau d'autosuffisance et à se chercher activement un emploi en les aidant à suivre une formation, à acquérir des titres de compétence, et à améliorer leur niveau de compétence.

RHDCC déploie des efforts considérables pour aider les employeurs canadiens à répondre à leurs besoins en main-d'œuvre et à demeurer compétitifs. Ses programmes visent à aider les employeurs à trouver des travailleurs qualifiés (formés au Canada ou à l'étranger) pour répondre à leurs besoins immédiats et à long terme et à leur procurer les outils pour investir dans le développement des compétences de leur effectif.

Pour soutenir une offre suffisante de main-d'œuvre et accroître l'intégration, RHDCC cherche à améliorer la participation à la population active des groupes sous-représentés, tels les jeunes, les personnes handicapées, les Autochtones et les travailleurs âgés.

Les programmes de RHDCC visent aussi à améliorer l'efficacité du marché travail et l'équilibre entre l'offre et la demande dans le marché du travail national. Pour ce faire, RHDCC produit une information de qualité et actuelle sur le marché du travail, et il améliore la mobilité de la main-d'œuvre pour permettre aux travailleurs de

déménager des régions où le chômage est élevé aux régions où le taux de chômage est faible, et ainsi réduire les déséquilibres du marché du travail. Enfin, le Ministère améliore la reconnaissance des titres de compétence de façon à ce que les Canadiens, y compris ceux qui ont été formés à l'étranger, aient l'occasion de décrocher un emploi qui correspond à leurs compétences et à leur formation.

Pour offrir ces programmes, le Ministère s'appuie sur des relations de coopération avec les représentants des entreprises et des syndicats, avec les provinces et territoires, les institutions financières canadiennes, les organismes autochtones et d'autres intervenants.

Activité de programme **Compétences et emploi**

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
21 148,1	23 865,2	23 765,6	2 251	2 151	100

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Voir la page 32 pour les détails par initiative.

Résultat attendu **La population canadienne, y compris les groupes sous-représentés et les travailleurs vulnérables, ont l'occasion d'acquérir des compétences pour décrocher et maintenir un emploi rémunérateur**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
Nombre de clients employés et /ou de retour aux études après une intervention d'un programme d'emploi en pourcentage du nombre total de clients qui ont terminé leur intervention d'un programme d'emploi **Source :** Données administratives **Note :** Cet indicateur mesure uniquement les programmes administrés par le gouvernement fédéral : Stratégie emploi jeunesse, Fonds d'intégration pour les personnes handicapées et Partenariats pour les compétences et l'emploi des Autochtones.	**55 % à 62 %** Résultat en 2009–2010 : 32 941 Proportion : 56,8% **SATISFAIT À TOUS** Résultats antérieurs : 2008–2009 : 34 811; Proportion : 61,3 % 2007–2008 : 32 396; Proportion : 59,9 %

- Le nombre total de clients qui ont trouvé un emploi ou sont retournés aux études à la suite d'une intervention s'élève à 32 941, une diminution de 5,4 % comparativement à l'exercice précédent. Cette baisse est due en partie au ralentissement économique duquel a résulté des conditions d'emploi moins favorables au cours de cette période de reddition.

Résultat attendu **Le programme du Sceau rouge est reconnu par l'industrie comme une norme d'accréditation des compétences dans les métiers spécialisés**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage d'apprentis couverts par un métier du Sceau rouge **Source :** Statistique Canada – Système d'information sur les apprentis inscrits	**88,8 %** Résultat en 2007 : 87,5 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2006 : 88,8 % 2005 : 89,1 % **Note :** Les dernières données disponibles portent sur l'année civile 2007 et les chiffres mentionnés ci-dessus reflètent les pourcentages à la fin de cette année civile.

- Le nombre de nouveaux apprentis inscrits dans des métiers désignés Sceau rouge a augmenté de 3,3 % au cours de l'exercice. Cependant, le nombre de nouveaux apprentis dans des métiers non visés par le programme du Sceau rouge a augmenté de 27,2 % durant la même période. En 2007, il y a eu d'importantes augmentations dans les métiers suivants qui ne sont pas visés par le programme du Sceau rouge : éducateur des jeunes enfants, agent de centre d'appels dans le domaine des technologies de l'information et analyste des systèmes d'information logicielle. Ces trois métiers d'apprentissage sont associés à une administration. Ils représentent plus de 40 % de tous les apprentis dans des métiers autres que les métiers désignés Sceau rouge.
- RHDCC est membre du Conseil canadien des directeurs de l'apprentissage et agit à titre de secrétariat national pour l'administration du programme du Sceau rouge. RHDCC continue à travailler avec le Conseil pour élargir la couverture du programme du Sceau rouge à des nouveaux métiers qui se pratiquent d'une administration à l'autre.

Résultat attendu **Les employeurs ont la capacité d'offrir des emplois, une formation et des services d'évaluation aux Canadiens**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
Pourcentage des conseils sectoriels qui respectent ou dépassent le rendement **Source :** Données administratives	**90 %** Résultat en 2009–2010 : 94 % **SATISFAIT À TOUS** Résultats antérieurs : 2008–2009 : 97 % 2007–2008 : 95 %

- Chaque année, on évalue les conseils sectoriels en fonction d'un certain nombre de facteurs pour examiner leur capacité de répondre aux besoins généraux et pressants en matière de ressources humaines dans leur secteur. On évalue aussi les secteurs importants sur le plan stratégique en fonction de la taille et de la force du secteur, de leur harmonisation aux priorités fédérales et provinciales et de la gravité des problèmes liés aux ressources humaines.
- Pour qu'on constate qu'un conseil obtient de bons résultats, il doit être représentatif de son industrie, produire des résultats mesurables, bien comprendre les défis qui ont cours en matière de ressources humaines dans le secteur et trouver des occasions d'interagir avec les intervenants clés.
- En raison de l'étendue de l'échantillon, les résultats de cet indicateur varient considérablement d'une année à l'autre. Pour contrer cette situation, RHDCC a fixé à 90 % le seuil de rendement acceptable pour cet indicateur.

Résultat attendu **On répond aux besoins des travailleurs étrangers, des employeurs et des autres intervenants**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
Pourcentage d'immigrants qualifiés visés par une intervention systématique de reconnaissance des titres de compétence étrangers **Source :** Données administratives	**60 %** Résultat en 2009–2010 : 61 % **SATISFAIT À TOUS** Résultats antérieurs : 2008–2009 : 57 % 2007–2008 : 53,7 %

- Depuis 2007–2008, le programme a augmenté sa couverture du marché du travail immigrant par plus de 7 % en raison des investissements supplémentaires dans les professions ciblées suivantes : dentistes, géochimistes et géophysiciens (professions réglementées); gestionnaires financiers (profession non réglementée) et professions du secteur du tourisme (métiers).

Résultat attendu **Aide financière temporaire à l'intention des travailleurs au chômage qui sont admissibles aux termes de la partie 1 de la *Loi sur l'assurance-emploi***

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
La proportion de chômeurs admissibles aux prestations, parmi ceux dont la récente cessation d'emploi satisfaisait aux critères d'admissibilité du régime d'assurance-emploi **Source :** Enquête sur la couverture de l'assurance-emploi	**82,3 %** Résultat en 2009 : 86,2 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008 : 82,2 % 2007 : 82,3 % 2006 : 82,7 %

- Cet indicateur mesure la proportion de chômeurs canadiens qui étaient admissibles à des prestations ordinaires de l'assurance-emploi parce qu'ils ont travaillé suffisamment d'heures pour respecter la norme variable d'admissibilité dans leur région de l'assurance-emploi avant d'avoir perdu un emploi et qui respectaient les critères d'admissibilité du régime d'assurance-emploi.
- Grâce à l'adoption de la norme variable d'admissibilité, le régime de l'assurance-emploi s'est donné la marge de manœuvre lui permettant de réagir aux changements dans les marchés du travail locaux. En effet, les normes d'admissibilité sont assouplies et la durée des périodes de prestations augmente à mesure que les taux de chômage croît.

Analyse du rendement

Assurance-emploi

Quand l'économie va mal, il est essentiel d'accorder un soutien de revenu temporaire aux chômeurs canadiens qui veulent perfectionner leurs compétences ou qui cherchent un emploi. En 2009–2010, les dépenses liées aux bénéfices de l'assurance-emploi se sont élevées à 21 585,6 milliards de dollars, une augmentation de 5 277,4 milliard(s) de dollars, comparativement à l'année précédente.

Il y a de nombreux programmes déjà en place aux termes de la partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* pour aider les chômeurs canadiens à se préparer à obtenir un emploi, à en trouver un ou à le conserver. Grâce aux Ententes sur le développement du marché du travail, le gouvernement du Canada transfère 1,95 milliard de dollars chaque année aux provinces et territoires pour appuyer des programmes liés à l'emploi à l'intention des clients admissibles. En 2009–2010, 731 194 clients ont bénéficié de tels services, et 220 781 sont retournés au travail. En tout, 1 161 822 interventions de prestations d'emploi et mesures de soutien ont été réalisées en 2009–2010, ce qui constitue une augmentation de 93 000, comparativement à l'année précédente.

Les employeurs ont bénéficié de l'aide dont ils avaient grandement besoin grâce au programme de Travail partagé, auquel peuvent participer toutes les entreprises devant procéder à des mises à pied en raison de la situation économique. Le Ministère a rendu le programme plus souple, ce qui a permis d'augmenter le nombre de Canadiens pouvant y participer. On a aussi apporté des modifications à la réglementation de l'AE pour permettre aux employeurs de présenter plus facilement des renseignements par voie électronique. On a aussi rationalisé les exigences redditionnelles des employeurs et des employés, ce qui a permis d'accélérer le processus de traitement de demandes d'AE lié au programme de Travail partagé.

Les travailleurs autonomes canadiens peuvent avoir accès, s'ils le veulent, aux prestations de maternité, d'adoption, de maladie, de soignant et aux prestations parentales de l'AE grâce à la mise en œuvre de la *Loi sur l'équité pour les travailleurs indépendants*. Les changements apportés en vertu de la *Loi* sont entrés en vigueur le 31 janvier 2010, et les versements des prestations débuteront en janvier 2011. En mars 2010, environ 2 000 travailleurs autonomes canadiens avaient décidé de participer au régime d'AE en vertu de cette disposition.

Les travailleurs de longue date ont aussi bénéficié du projet de loi C-50, *Loi modifiant la Loi sur l'assurance-emploi et augmentant les prestations*, qui prolonge les prestations ordinaires d'AE auxquelles ils ont droit, et on a mis en place l'Initiative d'aide à la transition de carrière, pour les aider à renforcer leurs compétences et en acquérir de nouvelles. L'Initiative, qui a été réalisée en partenariat avec les provinces et les territoires, est composée de deux volets : l'Initiative de prolongement de l'assurance-emploi et d'encouragement à la formation et l'Initiative d'investissement des indemnités de départ pour la formation. Plus de 10 000 travailleurs de longue date ont bénéficié de ces mesures en 2009–2010.

En 2009 et 2010, le taux de cotisation à l'AE a été gelé à 1,73 $ par 100 $ de gains assurables, soit le même taux qu'en 2008, et le taux le plus bas depuis 1982. En maintenant le taux de cotisation à un bas niveau, on aide les employeurs à créer et à maintenir des postes et les Canadiens à conserver une plus grosse partie de l'argent qu'ils ont durement gagné alors qu'ils en ont le plus besoin. Le Ministère a aussi appuyé la création de l'Office de financement du régime d'assurance-emploi du Canada, et, en septembre 2009, les sept membres de son conseil d'administration avaient été nommés. On s'efforce actuellement de rendre l'Office pleinement fonctionnel à temps pour établir le taux de cotisation à l'AE pour 2011, conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le budget de 2010.

Main-d'œuvre diversifiée

Les chômeurs adultes et des groupes précis qui ont de la difficulté à acquérir des compétences et à participer pleinement au marché du travail peuvent être touchés davantage que les autres par une mauvaise conjoncture économique. Grâce à l'apport de fonds supplémentaires dans le cadre de la Stratégie canadienne de transition et d'acquisition de compétences, les programmes de RHDCC ont fait des progrès en vue de répondre aux besoins de ces groupes et de créer une main-d'œuvre plus inclusive.

Par exemple, grâce au Programme Emplois d'été Canada, les étudiants ont été en mesure d'occuper plus de 37 500 postes d'été en 2009. De ce nombre, 3 500 postes ont été créés grâce au soutien financier supplémentaire fourni dans le budget de 2009. La phase de présentation de demandes d'emploi pour l'été 2010 a été lancée en février 2010, et 28 726 demandes ont été reçues. De plus, depuis mars 2010, plus de 400 jeunes ont bénéficié de stages auprès d'organisations à but non lucratif et de service communautaire grâce à des subventions au YMCA et au YWCA. Dans le cadre de cette initiative, on met l'accent sur les projets qui ont une visée environnementale.

Grâce au *Plan d'action économique du Canada*, RHDCC a fourni un financement accru de 60 millions de dollars sur trois ans à l'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA). On a modifié tous les accords de contribution que l'ICTA a déjà conclus avec les provinces et les territoires participants (Terre-Neuve-et-Labrador, Île-du-Prince-Édouard, Nouvelle-Écosse, Nouveau-Brunswick, Québec, Saskatchewan, Colombie-Britannique, Yukon et Territoires du Nord-Ouest) pour refléter les fonds supplémentaires affectés dans le cadre du budget de 2009. On a aussi négocié et signé de nouvelles ententes liées à l'ICTA avec le Manitoba, le Nunavut et l'Ontario.

Main-d'œuvre spécialisée

Il est crucial de combler le besoin futur de gens de métiers spécialisés si l'on veut assurer la croissance de l'économie. Le Ministère a fait la promotion de l'accès à l'apprentissage et a amélioré la mobilité de la main-d'œuvre grâce à des investissements dans les métiers désignés Sceau rouge. La Subvention incitative aux apprentis a continué d'aider les apprentis de première et deuxième années (ou l'équivalent) d'un métier Sceau rouge. Cette subvention permet de payer les coûts liés à scolarité, aux déplacements et aux outils. De plus, la Subvention à l'achèvement de la formation d'apprenti annoncée dans le budget de 2009 encourage et aide davantage les apprentis à terminer leur programme d'apprentissage et à recevoir le certificat de compagnon dans les métiers désignés Sceau rouge. En 2009–2010, le Ministère a accordé près de 59 000 subventions incitatives aux apprentis et près de 19 000 subventions à l'achèvement de la formation d'apprenti.

On a aussi tenté de répondre aux besoins des employeurs canadiens en matière de perfectionnement des compétences et de formation grâce au Programme des conseils sectoriels. Par le truchement de ce programme, le Ministère a facilité l'accès des employeurs aux solutions de perfectionnement des

compétences et de formation nécessaires pour répondre aux besoins actuels et prévus des employeurs de 34 secteurs de l'économie.

On a créé l'Initiative en matière de compétences en milieu de travail pour encourager et appuyer des façons durables d'accroître le renforcement des compétences et d'améliorer les pratiques en ressources humaines dans les milieux de travail canadiens. Grâce à d'autres engagements de 2009–2010, l'Initiative a permis à 24 organisations, à des intervenants clés et à des petites et moyennes entreprises partenaires, de mettre à l'essai 200 projets pilotes dans 1 500 entreprises. Les projets pilotes réalisés ont intéressé les provinces, les territoires et d'autres intervenants du marché du travail, dont certains ont réalisé des activités semblables aux activités menées dans le cadre de ces fructueux projets pilotes et, en ont fait des pratiques exemplaires au sein de leur organisation.

Efficience du marché du travail

On a fait des progrès mesurables en ce qui a trait à l'élimination des obstacles à la reconnaissance des titres de compétence étrangers au Canada grâce au soutien du Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers et du Bureau d'orientation relatif aux titres de compétence étrangers. Le gouvernement du Canada a investi 25 millions de dollars dans ces secteurs en 2009–2010, et, en collaboration avec les provinces et les territoires, il a appuyé la création d'un cadre commun pour évaluer et reconnaître de façon équitable, transparente, cohérente et en temps opportun les titres de compétence des nouveaux arrivants. En 2009–2010, il y avait 67 accords en place, dont 43 ont bénéficié du financement du *Plan d'action économique du Canada*.

Le Ministère a aussi entrepris d'importants travaux pour donner suite à l'engagement pris par les premiers ministres le 11 août 2009 de réduire les obstacles à la mobilité de la main-d'œuvre. Il a permis la reconnaissance de tous les titres de compétences de travailleurs décernés par une autorité réglementaire dans une province ou un territoire. Dans le cadre du Forum des ministres du marché du travail, RHDCC a travaillé avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour appliquer le chapitre 7 modifié de l'Accord sur le commerce intérieur. Le Ministère a appuyé la mise en œuvre directement et en collaboration avec ses partenaires pour assurer la sensibilisation, faciliter les changements et veiller à ce que les obligations aux termes du nouveau chapitre soient respectées. Grâce à 25 ententes de financement, on a appuyé des intervenants clés comme des associations professionnelles nationales, leur permettant de créer des outils et des processus qui les aideront à respecter leurs obligations aux termes du chapitre 7. De plus, le Ministère a interagi avec les employeurs fédéraux qui ne sont pas visés par la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* (c.à.d. les sociétés d'État et les organismes) pour les informer de leurs obligations aux termes du nouveau chapitre. Les provinces et les territoires en sont actuellement à différentes étapes de la mise en œuvre du chapitre 7. Bon nombre d'entre eux créent actuellement un texte législatif général sur la mobilité de la main-d'œuvre ou modifient leurs lois en conséquence.

Plans et réalisations en 2009–2010

Puisque la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada* était la principale priorité de l'activité de programme Compétences et emploi en 2009–2010, on trouvera les plans et les réalisations dans la section intitulée « Sommaire des contributions de RHDCC au Plan d'action économique du Canada »

Leçons apprises

Programme de reconnaissance des titres de compétence étrangers (PRTCE)

Le PRTCE a fait l'objet d'une évaluation sommative d'avril 2008 à avril 2009. L'évaluation, qui était conçue pour évaluer le rendement de 2004 à 2008, a permis de déterminer que, en général, le Programme est pertinent et rentable et qu'il a contribué à accroître la compréhension et la connaissance des problèmes liés à la reconnaissance des titres de compétence étrangers. L'évaluation a aussi permis de conclure que des progrès ont été faits pour réduire les obstacles à la reconnaissance des titres de compétence étrangers. Cependant, on a remarqué qu'il y avait eu moins de progrès en ce qui a trait à l'augmentation de la disponibilité d'outils et de processus de reconnaissance des titres de compétence étrangers et à la normalisation d'outils

et de processus d'évaluation dans les professions autres que celles visées par les investissements initiaux dans le domaine de l'ingénierie et de la médecine. Parmi les recommandations clés de l'évaluation, mentionnons l'amélioration des stratégies de sélection des investissements et de mobilisation des employeurs, la modification de l'approche progressive en matière de projets et l'amélioration des mécanismes pour éviter les dédoublements avec des programmes fédéraux connexes.

Programmes à l'intention des Autochtones

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA), qui a été lancée en 1999 en tant qu'initiative quinquennale d'une valeur de 1,6 milliard de dollars visant à accroître l'accès des Autochtones à l'emploi et à la formation professionnelle, a pris fin le 31 mars 2010. La Stratégie pour la formation, l'emploi et les compétences des Autochtones (SFECA), son successeur, a été adaptée pour combler ses lacunes en matière de politiques et de programmes ainsi que sur le plan des données fondamentales liées au développement économique durable. Pour ce faire, la SFECA s'appuie sur trois priorités stratégiques : le perfectionnement de compétences fondé sur la demande, les partenariats avec le secteur privé, les provinces et les territoires et à l'échelle du gouvernement fédéral et, la responsabilité d'obtenir de meilleurs résultats.

Le fait d'être à l'écoute des besoins du secteur privé est essentiel si l'on veut que la stratégie sur le marché du travail à l'intention des Autochtones soit réussie. Par conséquent, il faut renforcer le lien entre les organisations de prestation de services aux Autochtones et le secteur privé. De nouvelles exigences en matière de planification des activités assureront que les fournisseurs de services établissent une stratégie de partenariat avec des employeurs pour améliorer l'intégration avec le secteur privé. La formation sera ainsi mieux harmonisée avec les besoins actuels des employeurs.

La SFECA vise aussi à encourager les liens horizontaux en faisant la promotion d'une approche fondée sur les partenariats parmi les organisations de prestation de services aux Autochtones et tous les ordres de gouvernement qui participent au programme. Les partenariats avec les provinces, les territoires et les municipalités sont un élément essentiel à l'efficience et à l'efficacité des programmes sur le marché du travail à l'intention des Autochtones parce qu'ils réduisent les dédoublements et augmentent les occasions d'obtenir des ressources auprès d'autres sources.

Les méthodes améliorées de consignation et de suivi des données sur les clients et de préparation de rapports connexes faciliteront l'analyse des résultats et permettront de veiller à ce qu'on apporte en temps opportun les bonnes modifications au programme. Grâce à une meilleure compréhension du marché du travail local et de ses intervenants clés, les organisations de prestation de services aux Autochtones seront plus à même d'adapter les plans des clients à la demande et d'augmenter le nombre de retours au travail et d'occasions d'emploi à long terme.

Programme des travailleurs étrangers temporaires

Les constatations du *Rapport de la vérificatrice générale à la Chambre des communes* de l'automne 2009 (chapitre 2 — « La sélection des travailleurs étrangers en vertu du programme d'immigration ») soulignent l'importance d'établir des directives et une orientation opérationnelles claires sur lesquelles fonder l'intégrité du programme. Parmi les leçons apprises, mentionnons l'importance de donner continuellement aux agents régionaux de la formation sur les nouvelles directives afin de veiller à ce qu'ils les comprennent bien et les appliquent de la bonne façon; de mettre en place une bonne coordination interministérielle pour s'assurer que les rôles et les responsabilités sont clairement définis; et d'utiliser des messages efficaces et proactifs au sujet des politiques du programme à l'intention des intervenants externes. Le Programme des travailleurs étrangers temporaires a élaboré un plan d'action de la direction pour donner suite aux constatations de la vérificatrice générale et rendre compte des progrès connexes. Le Programme fournira une prochaine mise à jour au Comité permanent des comptes publics de la Chambre des communes en janvier 2011.

2.1.2 Activité de programme : Apprentissage

Avantages pour les Canadiens

La participation aux études postsecondaires permet de créer une main-d'œuvre plus spécialisée, plus souple et plus diversifiée et renforce l'efficacité du marché du

travail. Cela contribue ainsi au bien-être des Canadiens, à la prospérité du pays et à la qualité de vie de tous les Canadiens.

Dans le cadre de cette activité de programme, RHDCC aide les Canadiens à suivre des cours au collège, à l'université et dans des écoles de métiers en leur accordant des prêts et des subventions par l'intermédiaire du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et du Programme canadien de subventions aux étudiants (PCSE). Le Ministère encourage aussi les Canadiens à épargner en vue de leurs études postsecondaires en contribuant aux régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) par l'intermédiaire du Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE). Une fois que les étudiants qui ont bénéficié de prêts pour leurs études postsecondaires terminent leurs études, le Programme d'aide au remboursement leur permet de gérer plus facilement leur dette en les autorisant à rembourser leur prêt à un rythme raisonnable en fonction de leur revenu.

Pour les particuliers, les avantages d'avoir suivi des études postsecondaires sont clairs : ils bénéficient ainsi des compétences et des titres de compétence dont ils ont besoin pour réussir au sein du marché du travail. Les travailleurs qui ont de très bonnes compétences et de très bons titres de compétence ont tendance à être plus productifs, à toucher des salaires plus élevés, à bénéficier d'augmentations salariales plus élevées durant leur carrière, sont plus susceptibles d'avoir un emploi et de rester au sein de la population active plus longtemps, s'adaptent plus facilement aux changements et vivent plus facilement les périodes de transition professionnelle et personnelle. Par conséquent, leur qualité de vie est meilleure, ils ont moins besoin des programmes de transferts gouvernementaux comme l'assurance-emploi et l'aide sociale et paient plus d'impôt tout au long de leur vie.

Pour les employeurs, le système d'éducation postsecondaire permet de combler les pénuries de compétences et de créer la main-d'œuvre spécialisée dont ils ont besoin pour que leurs entreprises croissent. Les investissements dans les programmes d'apprentissage ont pour effet d'augmenter le nombre d'employés potentiels et font en sorte que ceux-ci ont des niveaux de scolarité plus élevés et davantage de compétences. L'augmentation du nombre de travailleurs spécialisés disponibles favorise l'innovation et réduit les pénuries de compétences qui limitent la croissance économique. Puisque les employés bénéficiant d'un niveau de scolarité élevé ont tendance à s'adapter plus facilement, le fait de compter sur une population active plus scolarisée permet aux employeurs d'adopter de nouvelles technologies et de nouvelles techniques plus rapidement, ce qui facilite l'augmentation de la production et l'innovation. En outre, les diplômes d'études postsecondaires fournissent aux employeurs des preuves documentaires solides des compétences et de la persévérance d'une personne ainsi que de sa capacité d'obtenir un diplôme, un grade ou une reconnaissance d'une école de métiers. Les employeurs utilisent ces diplômes et titres de compétence pour évaluer les candidats à un poste, ce qui renforce l'efficacité du marché du travail en faisant en sorte qu'il est plus facile et moins coûteux d'associer postes vacants et chercheurs d'emploi. De plus, puisque la concurrence est maintenant à l'échelle mondiale, et que les emplois et les capitaux sont de plus en plus mobiles, un nombre accru de travailleurs spécialisés permet d'attirer et de conserver les investissements étrangers.

Les programmes d'apprentissage contribuent aussi au caractère intégrateur de la main-d'œuvre en aidant les Canadiens à entreprendre de façon plus équitable des études postsecondaires. Ils le permettent en fournissant des mesures incitatives et un accès accru au financement aux étudiants des groupes sous-représentés, dont ceux de familles à faible revenu, les parents célibataires, les étudiants handicapés, les étudiants résidants une zone rurale et d'autres personnes. On peut ainsi s'assurer de mieux tirer profit du talent potentiel.

Enfin, en ce qui a trait à la société, des recherches ont prouvé qu'une population plus scolarisée est fortement liée à des collectivités plus sécuritaires, une population plus en santé, un environnement plus durable, des niveaux plus élevés de bénévolat et d'activités caritatives, une plus grande appréciation de la diversité et une meilleure cohésion sociale.

Activité de programme Apprentissage

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
2 159,1	2 474,3	2 466,7	314	443	(129)

Résultat attendu Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le marché du travail

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage des membres de la population active canadienne (25 à 64 ans) qui ont obtenu un certificat, un diplôme ou un grade d'études postsecondaires **Source :** Calcul interne de RHDCC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active	**64,3 %** Résultat en 2009 : 65,0 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008 : 64,3 % 2007 : 63,7 % 2006 : 62,8 % 2005 : 62,0 % 2004 : 60,4 % 1990 : 44,2 %

Au cours des cinq dernières années, le pourcentage de la main-d'œuvre canadienne âgée de 25 à 64 ans qui a obtenu un titre de compétence de niveau postsecondaire a augmenté de façon constante.

Taux d'obtention d'un diplôme d'études postsecondaires Canadiens au sein de la population active Données réelles de 2009 — moyenne annuelle

	Groupe d'âge			
Niveau obtenu	15–24	25–64	65 et +	Total des 15 à 65 et +
Certificat de compétence ou diplôme d'une école de métiers	5,9 %	12,3 %	12,9 %	11,3 %
Collège ou université (inférieur à un baccalauréat)	13,9 %	25,6 %	16,4 %	23,6 %
Baccalauréat	6,8 %	18,5 %	12,1 %	16,5 %
Diplôme d'études supérieures	0,7 %	8,6 %	12,6 %	7,5 %
Nombre total de personnes qui ont un diplôme d'études postsecondaires	**27,3 %**	**65,0 %**	**53,9 %**	**58,8 %**
Certaines études postsecondaires	20,6 %	6,1 %	5,2 %	8,3 %
Nombre total de personnes qui ont fait des études postsecondaires	**47,9 %**	**71,1 %**	**59,1 %**	**67,2 %**

Résultat attendu **Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le marché du travail** *(suite)*

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage des Canadiens qui fréquentaient une université ou un collège **Source :** Calcul interne de RHDCC à l'aide des résultats de l'Enquête sur la population active	**8,4 %** Résultat en 2009 : 8,5 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008 : 8,3 % 2007 : 8,4 % 2006 : 8,5 % 2005 : 8,6 % 2004 : 8,5 % 1990 : 7,5 %

La proportion de Canadiens âgés de 17 à 29 ans (le groupe d'âge principal qui participe à des études de niveau postsecondaire) qui fréquentaient un collège ou une université est passée de 18,1 % en 1990 à 26,1 % en 2009.

Proportion de Canadiens qui fréquentaient un collège ou une université
Données réelles de 2009 — moyenne annuelle en mois aux études

Groupe d'âge	Temps plein	Temps partiel	Total
17–21	37,0 %	2,2 %	39,2 %
22–24	25,1 %	4,1 %	29,2 %
25–29	8,1 %	3,4 %	11,6 %
17–29 (général)	**23,0 %**	**3,1 %**	**26,1 %**
15–64 (général)	6,8 %	1,7 %	8,5 %
25–64 (général)	2,1 %	1,6 %	3,6 %

Résultat attendu **Enfants âgés de moins de 18 ans qui investissent dans des régimes enregistrés d'épargne-études en vue de leurs études postsecondaires**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de Canadiens âgés de moins de 18 ans au cours de l'année civile 2009, qui ont tiré parti d'un incitatif du Programme canadien pour l'épargne-études (PCEE) **Source :** Données administratives	**39,7 %** Résultat en 2009 : 40,6 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008 : 39,7 % 2007 : 37,8 % 2006 : 34,9 % 2005 : 32,4 % 2004 : 30,3 %
	En raison du ralentissement économique, on ne prévoyait pas d'augmentation de la demande liée à la Subvention canadienne pour l'épargne-études en 2009–2010 puisqu'on s'attendait à ce que les familles n'économisent pas pour les études afin de gérer des pressions financières plus immédiates. Cependant, la demande liée aux mesures incitatives du PCEE a été plus élevée que prévu, et il y a eu une légère augmentation comparativement à l'année précédente.	
Pourcentage d'enfants admissibles de familles à faible revenu qui ont déjà reçu un Bon d'études canadien **Source :** Données administratives **Note :** Pour cet indicateur de rendement, les « familles à faible revenu » sont définies comme les familles admissibles au Supplément de la Prestation nationale pour enfants.	**18,5 %** Résultat en 2009 : 19,3 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008 : 16,3 % 2007 : 11,8 % 2006 : 4,7 % 2005 : 0,2 %
	La cible en matière d'émission des Bons d'études canadiens a été atteinte, puisque plus de familles ont appris son existence et ont présenté des demandes connexes. C'est en 2005 qu'on a offert pour la première fois des Bons d'études canadiens.	

Résultat attendu **Les familles utilisent les économies accumulées dans le REEE pour permettre à leurs enfants de faire des études postsecondaires**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Montant total retiré des REEE au cours de l'année civile 2009 pour payer des études postsecondaires **Source :** Données administratives	**1,5 milliard de dollars** Résultat en 2009 : 1,6 milliard de dollars **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008 : 1,5 milliard de dollars 2007 : 1,32 milliard de dollars 2006 : 1,09 milliard de dollars 2005 : 840 milliard de dollars 2004 : 639 milliard de dollars
	On a légèrement dépassé la cible relative au montant total retiré des REEE pour payer les études postsecondaires pendant l'année civile 2009. En tout, 251 159 étudiants ont utilisé leur REEE en 2009 pour payer les coûts liés à leurs études postsecondaires, comparativement à 228 794 en 2008. Il y a eu une légère diminution de 1,6 % du montant moyen retiré du REEE (6 370 $ en 2009, comparativement à 6 474 $ en 2008), ce qui est peut-être lié au déclin de la valeur des investissements dans les REEE en raison du ralentissement économique.	

Résultat attendu **Les Canadiens remboursent leurs prêts d'études du gouvernement fédéral et utilisent des mesures de gestion de la dette, au besoin**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Taux de défaut de paiement après trois ans pour la cohorte de remboursement 2006–2007 (en dollars) **Source :** Données administratives **Note :** Le taux de défaut de paiement de la cohorte de trois ans : le pourcentage de prêts étudiants qui ont commencé à être remboursés en 2006–2007 pour lesquels il y a eu défaut dans les trois années suivantes (à la fin de 2009–2010). Ce calcul est fondé sur la méthode utilisée par le Bureau de l'actuaire en chef.	**17 %** Cohorte de 2006–2007 : 16 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs (selon l'année du prêt[1]) : Cohorte de 2005–2006 : 17 % Cohorte de 2004–2005 : 19 % Cohorte de 2003–2004 : 28 % Cohorte de 2002–2003 : 26 %* Cohorte de 2001–2002 : 26 %* *Les données pour les cohortes de 2001–2002 et 2002–2003 reflètent un taux de défaut combiné des prêts directs, à risques partagés et garantis.

Malgré le ralentissement économique de 2009, RHDCC a été en mesure de maintenir un niveau relativement bas de défauts de paiement en raison des améliorations apportées au programme telles des communications plus fréquentes avec les emprunteurs et la mise en œuvre du Programme d'aide au remboursement. Ce nouveau programme fait en sorte qu'il est plus facile pour les emprunteurs de prêts étudiants de réaménager leur dette.

[1] Pour le Programme canadien de prêts aux étudiants, l'année de prêt débute le 1er août et se termine le 31 juillet suivant. Ceci permet de rendre des comptes en fonction des périodes d'études typiques s'échelonnant de septembre à juin.

Résultat attendu **Les Canadiens qui ont des besoins financiers confirmés utilisent les prêts d'études fédéraux pour faire des études postsecondaires**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cibles, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de nouveaux programmes canadiens de prêts aux étudiants consentis aux étudiants à temps plein **Source :** Données administratives	**350 000** Résultat en 2009–2010 : 398 000 **DÉPASSE**	Résultats antérieurs (selon l'année du prêt) : 2008–2009 : 365 363 2007–2008 : 352 708 2006–2007 : 343 261 2005–2006 : 343 638 2004–2005 : 337 256
	La cible de 350 000 étudiants a été fixée en fonction des prévisions du Bureau de l'actuaire en chef, au sujet de la population étudiante. Durant l'année de prêt 2009–2010, RHDCC a fourni 2,07 milliards de dollars en prêts à 398 000 étudiants à temps plein. Le nombre plus élevé d'emprunteurs et la valeur accrue des prêts remis peuvent découler de la hausse de la demande pour des prêts étudiants causée par le ralentissement économique et d'une augmentation du nombre de demandes présentées en raison du nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants (Les étudiants peuvent utiliser un seul formulaire pour présenter des demandes dans le cadre des deux programmes).	
Nombre d'étudiants à temps plein qui ont reçu une subvention canadienne pour études **Source :** Données administratives	**245 000** Résultat en 2009–2010 : 286 325 **DÉPASSE**	Résultat antérieur : s.o. (première année du programme)
	Le Programme Subvention canadienne pour études a été mis en œuvre pour la première fois durant l'année de prêt 2009–2010. RHDCC a émis environ 468 millions de dollars en subventions aux étudiants à plus de 286 000 étudiants à temps plein, y compris environ 30 000 étudiants à temps plein qui ont reçu plusieurs subventions aux étudiants. De plus, 3 514 étudiants à temps partiel ont aussi reçu de telles subventions, pour un total de 3,8 millions de dollars. Les résultats sont plus élevés que prévu, probablement en raison du besoin accru découlant du ralentissement économique.	

Analyse du rendement

Les Canadiennes et les Canadiens ont les compétences et les acquis pour réussir sur le marché du travail

Le Canada peut compter sur l'une des populations actives les plus scolarisées du monde grâce en partie au soutien des programmes de RHDCC. Encore une fois, l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) a déterminé que le Canada arrivait en première place parmi les pays de l'OCDE en ce qui a trait au pourcentage de sa population qui possède un diplôme d'études postsecondaires (voir le tableau 1)[2]. Le pourcentage de Canadiens au sein de la population active (âgée de 25 à 64 ans) qui possèdent un diplôme d'études postsecondaires a atteint 65 % en 2009.

Tableau 1 Taux d'obtention d'un diplôme d'études postsecondaires parmi les Canadiens âgés de 25 à 64 ans

	Population canadienne		Rang du Canada parmi les pays de l'OCDE en 2007
	2009	2007	
Certificat de compétence ou diplôme	11,9 %	12 %	1er
Collège ou université (inférieur à un baccalauréat)	24,1 %	24 %	1er
Baccalauréat	17,4 %	25 %	4e (ex aequo avec quatre autres pays)
Diplôme d'études supérieures	8,0 %		
Total	**61,4 %**	**61 %**	**1er en général**

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, 40 % des répondants âgés de 18 à 24 ans qui ont obtenu un diplôme d'études postsecondaires ont utilisé des prêts d'études fédéraux ou des fonds de leur REEE pour les aider à financer leurs études postsecondaires. Au sein de ce groupe, 31 % ont utilisé un prêt fédéral, et 11 %, des montants retirés de leur REEE[3], ce qui révèle à la fois que le PCPE et le PCEE contribuent à aider les Canadiens à obtenir des diplômes d'études postsecondaires.

Les Canadiens sont en mesure de financer leurs études postsecondaires

Les Canadiens continuent de se tourner vers les programmes et les services de RHDCC pour les aider à économiser en vue de leurs études postsecondaires ou à les financer. En 2009–2010, le Ministère a aidé 46 %[4] des étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dans les provinces et les territoires participants[5] à financer leurs études postsecondaires grâce à des prêts, des subventions ou la bonification d'intérêts durant les études, tandis que 13 %[6] des étudiants à temps plein ou à temps partiel qui font des études postsecondaires (8,6 % en 2005) ont retiré des fonds de leur REEE pour les aider à financer leurs études[7]. Ainsi en 2009, plus de 251 000 étudiants ont retiré une somme totale de 1,6 milliard de dollars de leur REEE. En outre, le pourcentage des Canadiens qui suivent des études postsecondaires a continué à augmenter. Par exemple, 39,2 % des Canadiens âgés de 17 à 21 ans ont fait des études postsecondaires en 2009, comparativement à 37,8 % en 2005 et à 30,4 % en 1990.

En 2009–2010, un total de 490 000 étudiants à temps plein de niveau postsecondaire dans les provinces et les territoires participants ont bénéficié du PCPE et du PCSE. Dans le cadre de ces programmes, RHDCC a investi 2,07 milliards de dollars en prêts étudiants, 179 millions de dollars en subventions pour couvrir les

---

2 Voir le document *Regards sur l'éducation en 2009* sur le site suivant : **www.ocde.org**.

3 Ces chiffres ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque la même personne peut à la fois avoir retiré des fonds d'un REEE et reçu un prêt fédéral. Pour de plus amples renseignements sur l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation, veuillez consulter le site à l'adresse suivante : **www.statcan.gc.ca/pub/81-595-m/81-595-m2009079-fra.htm**.

4 Ce pourcentage est fondé sur le nombre d'étudiants à temps plein prévu par le Bureau de l'actuaire en chef pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (1 059 000) et n'inclut pas les étudiants du Québec, des Territoires du Nord Ouest et du Nunavut puisque ces administrations ne participent pas au PCPE.

5 Le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut ne participent pas au PCPE, mais reçoivent des paiements sous d'autres formes.

6 Le pourcentage est fondé sur le nombre d'étudiants à temps plein et à temps partiel qui font des études postsecondaires selon l'Enquête sur la population active (1 949 390).

7 Ces deux pourcentages ne sont pas mutuellement exclusifs, puisque la même personne peut avoir reçu un prêt, une subvention ou avoir bénéficié de la bonification d'intérêts durant ses études et avoir retiré des fonds d'un REEE.

intérêts des emprunteurs encore aux études et 533 millions de dollars en subventions à l'intention des étudiants ayant des problèmes financiers[8].

Il s'agissait aussi de la première année du PCSE. Ces subventions sont arrivées au bon moment puisque les étudiants risquaient d'avoir de moins en moins de ressources financières en raison du ralentissement économique. Voir la section « Sommaire du rendement 2009–2010 » (page 37) pour de plus amples renseignements.

Depuis le 1er janvier 2010, RHDCC administre les derniers versements des bourses d'excellence du millénaire de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire. Le Ministère continuera à le faire jusqu'au 31 décembre 2013. Du 1er janvier au 31 mars 2010, RHDCC a versé des tranches de paiement pour 24 bourses d'excellence du millénaire, pour un montant total de 156 375 $.

Les Canadiennes et les Canadiens, y compris ceux des groupes sous-représentés, participent équitablement à des études postsecondaires

Le Canada compte sur une population très scolarisée, en partie en raison de l'aide financière aux étudiants. En outre, les mesures incitatives à l'épargne pour les études postsecondaires fournies par RHDCC permettent de réduire les obstacles financiers des familles à faible revenu et des autres groupes souvent sous-représentés. Cependant, même si l'accès aux études postsecondaires de tels groupes s'améliore, plusieurs groupes sont encore sous-représentés. Par exemple, selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, 9,8 % des Canadiens âgés de 18 à 64 ans qui ont une incapacité avaient fait des études postsecondaires, comparativement à 16,5 % des Canadiens du même groupe d'âge qui n'ont pas d'incapacités. De plus, en 2007, 52,2 % des Canadiens âgés de 16 ans et plus sans incapacités avaient un diplôme d'études postsecondaires quelconque, comparativement à seulement 41,6 % des personnes handicapées.

Les étudiants qui ont reçu des prêts d'études les remboursent

Le Programme d'aide au remboursement, qui a aussi été mis en place en 2009, a aidé à réduire le taux de défaut de paiement à un niveau plus bas que prévu (16 %, comparativement aux 17 % prévus) en permettant aux emprunteurs de réaménager leur dette plus facilement en fonction de leur situation financière, ce qui réduit le taux de défaut.

Les enfants âgés de moins de 18 ans mettent de l'argent de côté pour leurs études postsecondaires en investissant dans des REEE

Les Canadiens tirent de plus en plus profit des mesures incitatives à l'épargne offertes par le PCEE. En décembre 2009, 40,6 % des enfants admissibles âgés de moins de 18 ans avaient cotisé à un REEE afin de financer leurs études postsecondaires futures, comparativement à 32,4 % en 2005. De plus, les Canadiens ont versé 3,13 milliards de dollars dans des REEE en 2009 (2,46 milliards de dollars en 2005), malgré le ralentissement économique, même si le taux de croissance des cotisations à des REEE a ralenti à 1 %, comparativement à une moyenne de 8 % par année avant 2008. Les familles ont aussi cotisé au REEE de leurs enfants plus tôt qu'avant. En 1998, avant la création du PCEE, l'âge moyen d'un enfant ayant un REEE était huit ans; à la fin de 2009, cette moyenne était de 3,6 ans (4,8 en 2005). Les parents ont ainsi plus de temps pour économiser avant de retirer des montants pour payer les études de leurs enfants.

L'utilisation du Bon d'études canadien, qui a été lancé en 2005 et qui est conçu pour aider les familles à faible revenu à épargner pour les études à l'aide de REEE, a augmenté pour passer à plus de 19 % de la population admissible en 2009, comparativement à 16,3 % en 2008. Cette augmentation peut être attribuée en partie à la stratégie de sensibilisation de RHDCC, qui vise à informer les Canadiens admissibles du fait qu'ils ont droit à ces prestations, ainsi qu'au nombre accru d'enfants admissibles au Bon, à la suite de la modification de l'admissibilité au Supplément de la prestation nationale pour enfants que peut maintenant recevoir un plus grand nombre de familles.

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation de 2008, de plus en plus de parents économisent pour les études postsecondaires de leurs enfants à l'aide de REEE. Selon l'Enquête, 68 % des enfants (âgés de 0 à 17 ans) avaient des économies

[8] Les 533 millions de dollars en subventions incluent la nouvelle Bourse canadienne pour étudiants ainsi que la Subvention canadienne pour l'accès aux études, les bourses d'études canadiennes et les subventions de transition de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

pour leurs études postsecondaires (52 % en 2002 et 43 % en 1999). Parmi ceux ayant des économies, 69 % avaient utilisé des REEE (55 % en 2002 et 42 % en 1999). Comme prévu, on a aussi constaté que la proportion d'enfants qui avaient des économies pour leurs études postsecondaires augmentait en fonction du revenu parental, comme on peut le voir dans le tableau 2.

Tableau 2 Enfants qui ont des économies pour leurs études postsecondaires en fonction du revenu familial

Pourcentage d'enfants qui ont des économies	Revenu familial
82,5 %	Plus de 100 000 $
71,2 %	De 75 000 $ à 100 000 $
64,2 %	De 50 000 $ à 75 000 $
53,6 %	De 25 000 $ à 50 000 $
42,3 %	Moins de 25 000 $

Les Canadiens font des choix plus éclairés au sujet du financement de leurs études postsecondaires

Selon l'Enquête sur l'accès et le soutien à l'éducation et la formation, 79,4 % des parents connaissaient le Programme canadien pour l'épargne-études. Cependant, selon l'*Évaluation formative de la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et du Bon d'études canadien*, moins de personnes connaissaient ces deux mesures incitatives, qui ciblent les familles à faible revenu (voir la section des « Leçons apprises » à la page 41 pour de plus amples renseignements).

Les établissements d'enseignement canadiens offrent aux étudiants des occasions d'acquérir des compétences pouvant leur servir à l'échelle internationale

L'initiative de Mobilité académique internationale a permis d'appuyer 48 projets faisant intervenir 111 partenaires canadiens et un nombre semblable de partenaires à l'échelle internationale. Ainsi, 350 étudiants ont pu participer à des activités d'apprentissage et d'acquisition de compétences à l'échelle internationale. En 2009–2010, 87 % des clients qui ont répondu, ont déclaré que leur expérience pédagogique de Mobilité académique internationale avait répondu à leurs attentes ou les avait dépassées, et 89 % ont dit qu'ils avaient acquis de meilleures compétences que s'ils n'avaient pas participé au programme.

Plans et réalisations en 2009–2010

Amélioration du soutien aux étudiants à faible revenu et à revenu moyen grâce à la mise en œuvre du Programme canadien de subventions aux étudiants en août 2009

RHDCC a mis en place une série de nouvelles subventions pour les étudiants à faible revenu et à revenu moyen en 2009–2010. Le nouveau Programme canadien de subventions aux étudiants offre un financement plus prévisible pour les étudiants que dans le cadre des programmes précédents : les montants des subventions sont définis clairement, les subventions sont versées de façon égale au début des semestres d'automne et d'hiver, et les étudiants y ont accès durant toutes leurs études de premier cycle. En offrant un financement plus prévisible, le programme aide les étudiants à planifier leurs dépenses d'études postsecondaires.

Mise en œuvre du Programme d'aide au remboursement en août 2009 pour aider les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts

RHDCC a réussi la mise en œuvre du nouveau Programme d'aide au remboursement en collaboration avec les provinces et les territoires. Entré en vigueur le 1er août 2009, ce nouveau programme offre un soutien plus complet et graduel aux étudiants emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt. De plus, on a pris des dispositions spéciales pour offrir un soutien plus ciblé aux emprunteurs qui ont une incapacité permanente et qui ont de la difficulté à rembourser leurs prêts étudiants.

Fournir un soutien supplémentaire lié à la prestation de services dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants pour maintenir les normes de service

En raison de la demande accrue pour ce programme durant l'exercice 2009–2010, des ressources internes ont été réaffectées pour garantir qu'on maintienne les normes de service et, quand cela est possible, qu'on les améliore. Le Ministère a obtenu les résultats suivants :

- 100 % des fonds ont été distribués aux étudiants et aux établissements d'enseignement dans les deux jours (portion fédérale) ou les quatre jours (portion

provinciale) suivant la réception de toute la documentation et de tous les renseignements exacts sur le prêt étudiant (100 % en 2008–2009);

- 100 % des fonds ont été versés sans erreur, selon les cinq principaux types d'erreur prédéterminés (100 % en 2008–2009);
- On a répondu à 83 % des appels téléphoniques entrants en 20 secondes (83 % en 2008–2009);
- 77 % des clients étaient satisfaits de la qualité générale du service fourni dans le cadre du PCPE, une légère augmentation par rapport aux résultats de 74–75 % obtenus au cours des quatre dernières années.

Fournir aux clients de meilleurs services en ligne, des processus de présentation de demande rationalisés et simplifiés et des communications mieux coordonnées grâce à la mise en œuvre d'initiatives liées à la Vision de la prestation des services

RHDCC a travaillé en collaboration avec ses partenaires provinciaux et territoriaux pour continuer à mettre en œuvre les initiatives liées à la Vision de la prestation des services pour l'aide financière aux étudiants. En janvier 2010, les provinces et les territoires ont cerné trois initiatives prioritaires à court terme : l'élaboration d'une solution de confirmation d'inscription électronique fondée sur un portail national; la signature d'ententes maîtresses sur l'aide financière aux étudiants avec la Colombie-Britannique et l'Ontario pour 2011–2012; et l'élaboration d'un processus de demande en ligne unique pour toutes les mesures d'aide au remboursement. Compte tenu du processus de mise en œuvre pluriannuel de la Vision de la prestation des services, RHDCC a réalisé ses objectifs pour 2009–2010.

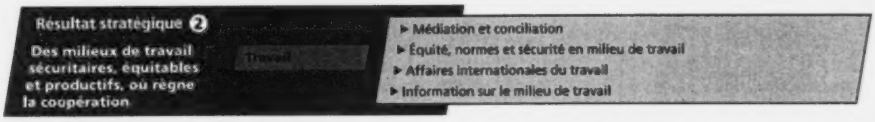
Leçons apprises

L'*Évaluation formative de la Subvention canadienne pour l'épargne-études supplémentaire et du Bon d'études canadien* révèle que le grand public connaît moins ces deux mesures incitatives, qui ciblent les familles à faible revenu. Ces constatations nous permettent de mieux comprendre les comportements d'épargne et expliquent en partie pourquoi il faut plus de temps pour mettre en œuvre des initiatives spéciales ciblant les familles à faible revenu. En réponse à ces constatations, RHDCC met en place des mesures pour mieux faire connaître les incitatifs et accroître la participation en procédant à des envois postaux ciblés et en continuant à travailler avec des organisations non gouvernementales pour éliminer les obstacles.

Grâce aux projets financés dans le cadre de l'initiative de sensibilisation dans les communautés à l'épargne-études, RHDCC a découvert les obstacles qui nuisent à l'ouverture d'un REEE et à l'accès au Bon d'études canadien. Les données non scientifiques fournies par les organisations qui ont participé aux projets ont permis de cerner les thèmes communs liés aux interactions avec les clients : le niveau de connaissances financières inférieur des populations ciblées, la provision des documents nécessaires pour ouvrir un REEE (tels que numéro d'assurance sociale et acte de naissance), attitudes des familles à l'égard des études postsecondaires et de leur importance et les frais imposés par les institutions financières pour la gestion des REEE. Même si la participation a augmenté et dépasse les cibles annuelles, RHDCC met en œuvre des plans de sensibilisation pour augmenter et sensibiliser afin que plus de Canadiens participent au programme et bénéficient des fonds que le gouvernement offre pour les aider à mettre de l'argent de côté pour les études postsecondaires de leurs enfants.

RHDCC reconnaît aussi qu'il y a de plus en plus de recherches qui révèlent que le fait de fournir aux étudiants des renseignements sur les prêts d'études à des moments précis de leur vie peut les aider à mieux gérer leur argent pour financer leurs études postsecondaires et que certains Canadiens ne poursuivent pas leurs études parce qu'ils ne connaissent pas les coûts et les avantages des études postsecondaires.Par conséquent, le Ministère a élaboré des séances d'information et d'orientation en ligne (au début et à la fin) à l'intention des étudiants emprunteurs. Ces séances ont été conçues pour améliorer les connaissances financières des étudiants et des parents au sujet des études postsecondaires.

2.2 Résultat stratégique ❷



2.2.1 Activité de programme : Travail

Priorité

Aider les travailleurs et les employeurs canadiens à maintenir la sécurité, l'équité, la productivité et la coopération en milieu de travail pendant la récession en offrant des mesures de soutien et des services pertinents et opportuns

Avantages pour les Canadiens

Le milieu de travail est l'endroit où se génère la richesse du Canada et où de nombreux Canadiens passent une partie considérable de leur journée. Il est donc important, pour le mieux-être des Canadiens et de leurs employeurs, et pour le rendement de l'économie du Canada, de faire en sorte que les milieux de travail soient sécuritaires, équitables et productifs, et que les relations de travail soient fondées sur la coopération. En ce qui a trait aux travailleurs, ils ont une meilleure qualité de vie lorsque leur milieu de travail est sécuritaire, lorsqu'on les traite équitablement et lorsqu'ils ont le droit de formuler leurs préoccupations et de régler leurs différends avec les employeurs. En ce qui a trait aux entreprises, le fait de compter sur des règles de base claires en matière de normes de travail et de relations employeur-employé améliore la rentabilité de l'organisation.

Cette activité de programme s'applique directement aux milieux de travail sous réglementation fédérale dans plusieurs secteurs stratégiques de l'économie, comme les services bancaires, les télécommunications, la télédiffusion, le transport aérien, le transport ferroviaire interprovincial, le transport routier et les pipelines, l'expédition, les mines d'uranium, la manutention des céréales, et les sociétés d'État. Ces industries couvrent environ 46 000 lieux de travail et 1,1 million d'employés représentant approximativement 8,5 % de la main-d'œuvre canadienne.

Pour favoriser la coopération et l'équité dans ces secteurs, le Programme du travail offre des services de médiation et de conciliation afin d'aider les employeurs et les syndicats à régler leurs différends. Il nomme également des arbitres de griefs et de différends pour résoudre des conflits précis entre employeurs et employés. Enfin, il offre un programme complet et novateur de médiation préventive pour aider les employeurs et les syndicats à bâtir des relations syndicales-patronales efficaces, offre des services de médiation en cas de grief pour aider les syndicats et les cadres à régler eux-mêmes les griefs comme solution à faible coût à l'arbitrage, et favorise la coopération par son Programme de partenariat syndical-patronal.

D'un océan à l'autre, le réseau de bureaux régionaux du Programme du travail fait en sorte que les milieux de travail assujettis à la réglementation fédérale sont sécuritaires et équitables en s'associant aux employeurs et aux employés pour veiller à ce que les lois sur la santé et la sécurité au travail, les normes du travail, et les principes d'équité en matière d'emploi soient respectés. Le Programme régit aussi le Système fédéral d'indemnisation des accidentés du travail, le Programme de protection des salariés, et les services de prévention des incendies dans les immeubles occupés par le gouvernement fédéral et dans les principaux immeubles situés dans les réserves des communautés des Premières nations.

Le milieu de travail évolue rapidement, et le Programme du travail aide les Canadiens à s'ajuster et à prospérer en dépit de l'incertitude du marché du travail mondial. Pour ce faire, il mène des recherches sur les nouveaux enjeux, comme l'équilibre entre le travail et la vie personnelle et fournit une multitude de renseignements sur les relations de travail et les tendances en milieu de travail au Canada, notamment les faits nouveaux au sujet des lois fédérales, provinciales et territoriales du travail.

Enfin, pour améliorer les conditions de travail et assurer des milieux de travail sains et équitables pour tous les Canadiens, le Programme du travail collabore étroitement avec les partenaires provinciaux et territoriaux, les communautés des Premières nations et une multitude de partenaires de l'étranger. Au Canada, cela suppose l'établissement de partenariats et la participation à des projets mixtes. À l'échelle internationale, le Programme du travail gère la préparation et la mise en œuvre d'accords de coopération dans le domaine du travail, lesquels font partie de chaque accord de libre-échange et protègent les entreprises et la main-d'œuvre canadiennes des concurrents étrangers pouvant être tentés d'obtenir un avantage indu en faisant fi des normes du travail de base. À l'échelle mondiale, le Programme du travail représente le Canada dans le cadre de forums multilatéraux où on discute de question touchant le travail, comme l'Organisation mondiale du Travail et négocie des normes internationales du travail pour promouvoir les intérêts du Canada et ses valeurs fondamentales à l'étranger.

Activité de programme Travail

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
271,2	270,8	268,5	726	720	6

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Voir la page 32 pour les détails par initiative.

Résultat attendu Résolution assistée des conflits dans le cadre de la négociation de conventions collective sans arrêt de travail

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage des conflits de conventions collectives réglés aux termes de la partie I (« Relations industrielles ») du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail **Source :** Données administratives	**90 %** Résultat en 2009–2010 : 94 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 94 % 2007–2008 : 93 % 2006–2007 : 97 % 2005–2006 : 97 % 2004–2005 : 90 %
	En 2009–2010, 94 % des 200 conflits existant durant des négociations collectives ont été réglés sans arrêt de travail.	

Résultat attendu Les employeurs et les employés dans les secteurs ciblés jugés plus à risque travaillent en coopération pour favoriser des milieux de travail sécuritaires et sains

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Évolution, en pourcentage, d'une année à l'autre, du taux d'heures de perdues en raison de blessures et de décès dans les secteurs à risque élevé de compétence fédérale **Source :** Données administratives	**Diminution de 15 %** Résultat en 2005–2009 : Disponible en 2011 Les résultats pour 2005–2009 ne seront pas disponibles avant juin 2011. Ils figureront dans le Rapport ministériel sur le rendement de 2010–2011.	Résultat antérieur : 2001–2005 : diminution de 20,5 %

Le taux d'incidence des blessures invalidantes est mesuré sur une période fixe de cinq ans, puisqu'il peut y avoir des fluctuations d'année en année. De 2001 à 2005, le taux était plus élevé qu'espéré dans les secteurs ciblés (diminution de 20,5 %). Parmi les secteurs nationaux ciblés, mentionnons le transport aérien (au sol), le transport routier, les provendes, le débardage, le transport ferroviaire (au sol), le transport maritime (au sol) et les élévateurs de grains.

Résultat attendu Les employés et les employeurs règlent les plaintes de congédiement injustifié

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de plaintes pour congédiement injustifié réglées par les inspecteurs (partie II du *Code canadien du travail*) **Source :** Données administratives	**75 %** Résultat en 2009–2010 : 71 % **SATISFAIT À PRESQUE TOUS**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 73 % 2007–2008 : 76 % 2006–2007 : 74 % 2005–2006 : 74 % 2004–2005 : 71 %

Au cours des six dernières années, entre 71 % et 76 % de tous les cas de congédiement injustifié ont été réglés, alors que le nombre de dossiers traités est resté à peu près le même. Le fait d'entreprendre un processus de règlement des différends en ce qui a trait aux congédiements injustifiés n'est pas obligatoire, et la réussite du processus dépend de divers facteurs que ne peuvent pas tous contrôler les inspecteurs du Programme du travail.

Analyse du rendement

En général, dans le cadre de cette activité de programme, le Ministère a atteint ses cibles de 2009-2010 en matière de mesure du rendement. Plus précisément, aux termes des politiques et des textes législatifs sur le travail, on a mis en place une stratégie complète pour s'assurer que le Programme du travail est en mesure de rester au fait de ce qui se passe dans un contexte changeant et de mettre de l'avant des réponses stratégiques appropriées. En collaboration avec les provinces et les territoires, on a élaboré une stratégie conjointe en matière d'enjeux internationaux dans le domaine du travail; on travaille activement à sa mise en œuvre. En ce qui a trait à la prestation de services, on fait des efforts pour accroître le nombre d'interventions proactives liées aux activités de conformité, et on élabore actuellement une stratégie de modernisation des services à grande échelle. On a aussi mis en place des stratégies pour moderniser l'infrastructure des technologies de l'information du Programme du travail et pour adopter une approche plus rigoureuse et axée sur les résultats pour la mesure et l'amélioration du rendement.

Un des objectifs stratégiques du Programme du travail est de promouvoir de bonnes relations patronales-syndicales et ainsi réduire au minimum le nombre d'arrêts de travail qui nuisent à l'économie canadienne. Pour mesurer l'efficacité de ses services, le Programme du travail assure un suivi du pourcentage de conflits d'intérêts réglés sans arrêt de travail. La cible s'établissait à 90 %. On a réussi à l'atteindre ou à la dépasser au cours des dix dernières années, à l'exception de 2004, alors que le taux de règlement s'élevait à 89 %.
En 2009-2010, 94 % de l'ensemble des conflits ont été réglés sans arrêt de travail. Dans le cadre du programme de médiation préventive, le Ministère a offert environ 50 ateliers conçus pour aider les employeurs et les syndicats à créer et à maintenir de bonnes relations de travail. De plus, on a réalisé des enquêtes dans le cadre de 13 mises à pied de groupes qui ont touché 4 258 employés au Canada. Le Programme du travail a aussi aidé les employeurs à fournir aux employés excédentaires des mesures pour réduire au minimum les répercussions des mises à pied de groupes, notamment en aidant les employés à trouver un autre emploi.

Le taux d'incidence des blessures invalidantes (TIBI) est mesuré sur une période fixe de cinq ans, parce qu'il peut fluctuer d'année en année en raison d'incidents qui entraînent des blessures ou des décès.
De 2001 à 2005, la première période de cinq ans durant laquelle la mesure a été consignée, l'objectif du programme de santé et de sécurité au travail était de réduire le TIBI de 10 % dans tous les secteurs qui relèvent du gouvernement fédéral, y compris les secteurs jugés très à risque. On a observé une réduction de 20,5 % dans ces secteurs à risque élevé. De 2005 à 2009, la cible pour les secteurs à risque élevé était une réduction de 15 %. Les résultats pour cette période quinquennale seront disponibles en juin 2011.

Selon le *Code canadien du travail*, un employé qui a travaillé sans interruption pour le même employeur pendant au moins 12 mois et qui n'est pas couvert par une convention collective bénéficie d'une protection en cas de congédiement injuste. Si une entente ne peut pas être conclue entre les parties dans un délai raisonnable, le plaignant peut demander à la ministre du Travail de nommer un arbitre qui s'occupera du dossier. L'objectif du Programme du travail est de régler au moins 75 % de toutes les plaintes de congédiement injuste grâce au travail de ses inspecteurs avant un transfert aux arbitres. Au cours des six dernières années, le pourcentage de plaintes de congédiement injuste réglées par les inspecteurs a varié de 71 à 76 %, tandis que le nombre de cas est resté approximativement le même. Le fait d'entreprendre un processus de règlement des différends pour les congédiements injustifiés n'est pas obligatoire, et le règlement de la plainte dépend de la volonté des deux parties de trouver une solution.

Plans et réalisations en 2009-2010

Mettre en œuvre des programmes de base qui favorisent la sécurité, l'équité et la productivité des milieux de travail sous réglementation exclusive du gouvernement fédéral, et veiller à ce que ces programmes permettent aux employeurs et aux travailleurs canadiens de relever les défis économiques en faisant ce qui suit :

1) veiller à la prestation efficace et efficiente de services dans les domaines de la santé et de la sécurité en milieu de travail, des normes d'emploi, de l'indemnisation en cas de blessure, et de la

sécurité contre les incendies, en partie en mettant en place des stratégies modernes et ciblées d'observation

Le Programme du travail a mis la dernière main au Modèle d'intervention, qui est utilisé par les agents de santé et de sécurité lorsqu'ils appliquent la partie II du *Code canadien du travail* (« Santé et sécurité au travail »). Ce modèle prévoit une approche structurée pour cerner les milieux de travail où les taux de blessure ou de non-conformité sont élevés et établit une stratégie uniforme et exhaustive pour réduire ces niveaux. On s'attend à ce que le responsable de la réglementation fasse moins d'interventions au quotidien. En 2009–2010, le Modèle d'intervention a été utilisé 133 fois.

2) **maintenir des programmes qui soutiennent la pleine participation et la participation égale de tous les Canadiens au travail, y compris le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi, le Programme de contrats fédéraux pour l'équité en matière d'emploi, la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme, et l'équité salariale**

Le Ministère a augmenté le nombre d'examens de la conformité réalisés dans le cadre du Programme des contrats fédéraux (100, comparativement à environ 80 l'année précédente). Comme au cours des années précédentes, on a donné de la formation à plus de 500 participants, à des employeurs visés par le Programme légiféré d'équité en matière d'emploi et le Programme des contrats fédéraux ainsi qu'à des employeurs du secteur public.

De plus, le Ministère a organisé 52 ateliers à l'intention des employeurs à l'échelle du Canada en partenariat avec le Conseil des ressources humaines autochtones dans le cadre de la Stratégie pour un milieu de travail sans racisme. Le Programme du travail a aussi créé un partenariat avec l'Office national du film du Canada pour produire cinq films au sujet du racisme et avec Statistique Canada pour établir des prévisions démographiques relatives aux membres des minorités visibles. Cela aidera Statistique Canada à fonder ses données sur la représentation de la population active sur la disponibilité actuelle au sein de la population active afin de mieux refléter les changements démographiques au sein de la société canadienne.

Élaborer des stratégies novatrices qui satisfont aux besoins des milieux de travail canadiens à court et à long termes en faisant ce qui suit :

1) **consulter les intervenants pour établir des options concrètes de modernisation de la partie III (« Normes du travail ») du *Code canadien du travail***

Le Programme du travail a organisé des consultations sur la modernisation de la partie III de février à juin 2009. Parmi celles-ci, les consultations en ligne ont permis d'obtenir 64 présentations écrites de particuliers et d'organisations, et des discussions en personne avec les principaux intervenants du Programme du travail ont permis d'aborder un large éventail d'enjeux liés à la partie III qui intéressent les intervenants. On élabore actuellement des options pour moderniser la partie III (« Normes du travail ») du *Code canadien du travail*.

2) **évaluer les recommandations présentées dans le rapport *Arrêts de travail dans le secteur privé de compétence fédérale*, qui visent à réduire la fréquence et la durée des grèves et des fermetures dans les secteurs de réglementation fédérale**

Le Ministère a élaboré et tenu un nouvel atelier postérieur à un arrêt de travail, dont l'objectif est d'aider les parties à laisser tomber leur comportement conflictuel et à nouer des relations de travail plus positives. De plus, on a envisagé des options pour améliorer le programme de médiation préventive, et on a élaboré le mandat du comité consultatif chargé de conseiller la ministre sur les milieux de travail et les relations de travail, qui commencera ses activités à l'automne 2010.

3) **élaborer des options à présenter devant le comité parlementaire chargé de l'examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi***

Dans le cadre du suivi continu du progrès et des écarts liés à la représentation des groupes désignés en milieu de travail, le Ministère a réalisé une analyse de la représentation des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi au sein de la population active. On utilisera cette analyse pour évaluer les progrès relatifs aux recommandations formulées durant le dernier examen parlementaire (2001). On a consulté de façon continue les ministères fédéraux qui ont des responsabilités en matière d'équité en emploi.

Même si la Chambre des communes a mandaté à deux reprises le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées d'examiner la *Loi*, un tel examen n'a pas jamais été entrepris par le Comité.

Faire avancer les intérêts et les valeurs des Canadiens dans la négociation et la mise en place de normes et d'accords internationaux du travail en faisant ce qui suit :

1) **poursuivre la conclusion et la mise en place d'accords de coopération dans le domaine du travail et de cadres coopératifs avec les partenaires du libre-échange et avec les nouvelles puissances économiques**

   Le Programme du travail a réalisé des activités couronnées de succès dans le cadre de l'accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et la Chine, qui a été renouvelé pour trois ans. Les activités étaient liées aux normes du travail et aux relations industrielles à la suite de l'adoption, par la Chine, de nouvelles lois sur les contrats de travail et sur le règlement et l'arbitrage des différends.

   De plus, le Ministère a appuyé l'entrée en vigueur prochaine de l'Accord de coopération dans le domaine du travail entre le Canada et le Pérou et la conclusion de négociations d'un accord de coopération dans le domaine du travail avec la Jordanie. La négociation des accords de coopération dans le domaine du travail permet de promouvoir les intérêts et les valeurs fondamentales du Canada à l'étranger et protège les entreprises et les travailleurs canadiens des compétiteurs étrangers pouvant être tentés d'obtenir un avantage indu en faisant fi des normes du travail de base.

   Le Programme du travail a aussi mis en œuvre des programmes d'aide technique liée aux relations de travail conçus pour renforcer la capacité de ses pays partenaires clés (p. ex. Pérou, Colombie, Guatemala et Honduras) de gérer leurs législations sur le travail et de respecter les normes de travail fondamentales reconnues à l'échelle internationale.

2) **renforcer la collaboration entre le Canada, les États-Unis et le Mexique dans le contexte de l'*Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail***

   Dans le cadre du Sommet des leaders nord-américains de 2009, les leaders ont renouvelé leur engagement de promouvoir le respect des droits du travail et ont mandaté les ministres du Travail de continuer le dialogue concernant l'application de l'*Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail*. Pour remplir cet engagement, les trois pays (Canada, É.U. et Mexique) ont entamé un dialogue de haut niveau dont l'objectif était d'améliorer le fonctionnement du Secrétariat de l'Accord nord-américain de coopération dans le domaine du travail, d'accroître et de cibler les activités de coopération trilatérales et de moderniser l'Accord.

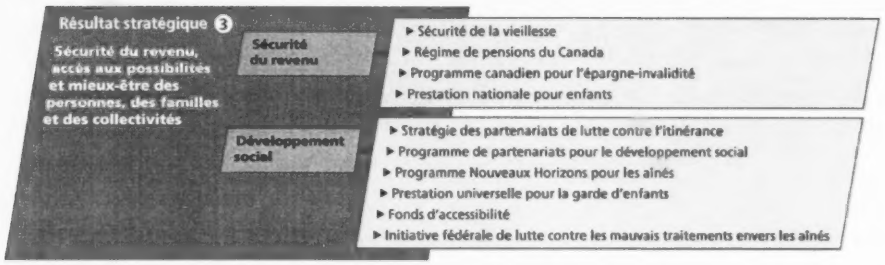
3) **faire preuve de leadership et promouvoir les intérêts des Canadiens aux forums internationaux sur les enjeux du monde du travail, notamment l'Organisation internationale du Travail**

   Certaines résolutions liées à des enjeux touchant le travail prises par l'Assemblée générale des Nations Unies (ONU) et le Conseil économique et social de l'ONU et les résultats des discussions sur le VIH/sida et le monde du travail, l'égalité entre les sexes et le Pacte mondial pour l'emploi de la Conférence internationale du travail reflètent les priorités canadiennes. Le Ministère a aussi favorisé la reforme de l'Organisation mondiale du Travail en jouant un rôle de leadership à titre de président du Groupe informel des pays industrialisés à économie de marché et des groupes de travail sur la réforme institutionnelle et la réforme des normes. En outre, le Programme du travail a continué à jouer un rôle de leadership en ce qui a trait à la *Déclaration et au Plan d'action adoptés durant la XVI^e Conférence inter-américaine des ministres du Travail*. Le Programme du travail a aussi assuré la vice-présidence d'un groupe de travail.

Leçons apprises

Deux décisions récentes de la Cour fédérale (*Canada c. Vandal et SCFP, composante d'Air Canada c. Air Canada*) ont obligé le Programme du travail à annuler une politique élaborée en 2007 concernant les dispositions touchant le refus de travailler dans la partie II (« Santé et sécurité au travail ») du *Code canadien du travail*. Cette politique exigeait que les agents de santé et de sécurité qui se penchent sur un refus de travailler déterminent d'abord si l'employé refusait de s'acquitter de tâches qui étaient une « condition normale de l'emploi ». Dans l'affirmative, l'agent devait arrêter l'enquête sans déterminer si le travail constituait un danger. Dans ces cas, il n'y avait pas de processus d'appel prévu contre la décision d'un agent, et l'employé ne pouvait pas continuer de refuser de travailler tout en étant protégé par le *Code canadien du travail* de toute mesure disciplinaire à son endroit. La politique a été élaborée afin de réduire le nombre important de refus de travailler de groupes formés de deux ou trois employés qui, supposément, utilisaient la disposition pour exiger divers changements de politique dans leur milieu de travail. La Cour fédérale a statué que les agents de santé et de sécurité qui enquêtent lorsqu'il y a un refus de travailler ont le devoir, selon la loi, de déterminer s'il y a bel et bien un danger, et à cette décision s'appliquent les dispositions d'appel décrites dans le *Code*. Une politique provisoire a immédiatement été créée en attendant l'examen de la Directive du Programme des opérations 9051 « Réaction à un refus de travailler en cas de danger ».

2.3 Résultat stratégique ❸



2.3.1 Activité de programme : Sécurité du revenu

Priorité

Aider les Canadiens en mettant en place des mesures ciblées et modernisées de sécurité du revenu et de développement social pour les populations vulnérables (aînés, personnes handicapées, sans-abri, personnes à risque d'itinérance, et collectivités)

Avantages pour les Canadiens

La sécurité du revenu est essentielle à la qualité de vie et au mieux-être des Canadiennes et Canadiens. Cette activité de programme offre aux Canadiennes et Canadiens admissibles des pensions de retraite, pensions de survivant, prestations d'invalidité et prestations pour enfants dans le cadre du Programme de la sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada.

Le Ministère veille également, au niveau national, à l'élaboration de lois, à l'orientation des politiques, à la conception de programmes, aux recherches et aux analyses pour faire en sorte que la SV et le RPC continuent de répondre aux besoins actuels et futurs des Canadiens. Pour ce faire, RHDCC cherche à mieux faire connaître les régimes publics de revenu de retraite et à augmenter le taux de participation à ces régimes en ciblant les segments vulnérables de la population qui ont souvent du mal à recevoir l'information et l'aide nécessaires par les méthodes traditionnelles utilisées par l'État.

De plus, cette activité de programme vient en aide aux familles à faible revenu et à leurs enfants grâce à la Prestation nationale pour enfants. En vertu de cette initiative, le gouvernement fédéral travaille en partenariat avec les provinces et les territoires pour offrir le soutien du revenu, de même que des prestations et des services.

Enfin, cette activité de programme vise aussi l'exécution du Programme canadien pour l'épargne-invalidité, qui aide les parents et d'autres personnes à épargner pour assurer la sécurité financière à long terme des personnes lourdement handicapées.

Activité de programme Sécurité du revenu

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
66 011,9	65 210,5	65 199,8	582	352	230

Résultat attendu Les bénéficiaires admissibles reçoivent des Bons canadiens pour l'épargne-invalidité et des Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible*, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de régimes enregistrés d'épargne-invalidité qui reçoivent les Bons canadiens pour l'épargne-invalidité et valeur en dollars de ces bons **Source :** Données administratives	10 000 régimes bénéficient d'un total de 15 millions de dollars d'ici 2011–2012 18 000 régimes bénéficient d'un total de 45 millions de dollars d'ici 2013–2014 Résultats en 2009–2010 : 42,9 millions de dollars versés 16 601 régimes ont bénéficié de 15,7 millions de dollars de bons en 2010 16 931 régimes ont bénéficié de 16,0 millions de dollars de bons en 2009 11 662 régimes ont bénéficié de 11,2 millions de dollars de bons en 2008 **DÉPASSE**	Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)

Résultat attendu **Les bénéficiaires admissibles reçoivent des Bons canadiens pour l'épargne-invalidité et des Subventions canadiennes pour l'épargne-invalidité** *(suite)*

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de régimes enregistrés d'épargne-invalidité recevant la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et valeur en dollars de ces subventions **Source :** Données administratives **Note :** Les subventions sont fonction des cotisations au régime. Les cotisations sont généralement faibles au début de l'année mais augmentent à mesure que l'année avance.	15 000 régimes bénéficient de 30 millions de dollars d'ici 2011–2012 25 000 régimes bénéficient de 80 millions de dollars d'ici 2013–2014 Résultats en 2009–2010 : 83,9 millions de dollars versés 6 213 régimes ont bénéficié de 10,4 millions de dollars de subventions (Janvier-Mars 2010) 15 997 régimes ont bénéficié de 42,9 millions de dollars de subventions en 2009 11 281 régimes ont bénéficié de 30,6 millions de dollars de subventions en 2008 **DÉPASSE**	Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)

* Les cibles étaient fondées sur l'expérience dans le cadre de programmes comme la Subvention canadienne pour l'épargne-études et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité. Les cibles en matière de paiement total en subventions et en bons étaient fondées sur les données de l'Agence du revenu du Canada sur les Canadiens admissibles à un crédit d'impôt pour personnes handicapées âgés de 0 à 49 ans. Quand on a établi les cibles, les provinces et les territoires n'avaient pas tous annoncé leurs intentions en ce qui a trait aux exemptions d'actifs et de revenu liées aux REEI. L'hypothèse, à ce moment-là, était que cela pourrait retarder la participation au programme. Actuellement, toutes les provinces et les territoires ont annoncé une exemption totale ou partielle du revenu et des actifs des REEI. Le nombre de grandes institutions financières qui offrent des REEI a aussi probablement influé sur le niveau de participation car on a amélioré l'accès pour les émetteurs et augmenté la promotion.

De plus, l'équipe du Programme canadien pour l'épargne-invalidité a mis en œuvre une stratégie de sensibilisation diversifiée et détaillée pour mieux faire connaître le Programme et améliorer la participation. Parmi les activités réalisées dans le cadre de cette stratégie, mentionnons des contrats avec des organisations chargées d'organiser des séances d'information, des réunions en personne avec des organisations, deux campagnes de publicité imprimée et radiophonique nationales, un numéro 1 800 O-Canada sans frais et le développement d'un site Web.

Note : Ce ne sont pas tous les régimes qui bénéficieront d'une subvention ou d'un bon, et les deux sont fondés sur l'année civile (de janvier à décembre). Par conséquent, durant un exercice, il se peut que plus d'une subvention ou plus d'un bon soit versé dans le cadre d'un même régime.

Résultat attendu **Inclusion sociale et économique à la société canadienne des cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) et de leur famille**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage du revenu découlant du programme du Régime de pensions du Canada **Source :** Statistique Canada	**Remplacer 25 % des gains moyens durant la vie active** Résultat en 2009–2010 : 18,4 % **SATISFAIT DANS UNE CERTAINE MESURE**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 19,1 %

On a seulement atteint la cible en partie parce que certains cotisants du RPC ne cotisent pas au maximum durant leur vie active, ce qui réduit le montant de la pension de retraite du RPC qu'ils reçoivent.

La *Loi sur la reprise économique (mesures incitatives)* a reçu la sanction royale le 15 décembre 2009. Elle contient une disposition qui aura pour effet de modifier le calcul des prestations du RPC pour ajouter une année au cours de laquelle les gains ont été peu élevés sans que celle-ci ait pour effet de réduire le montant de la prestation. En outre, à compter de 2012, les travailleurs âgés recevant une pension de retraite du RPC pourront contribuer au Régime et recevoir des prestations après-retraite supplémentaires.

Résultat attendu **Les cotisants du RPC bénéficient d'une mesure de protection contre la perte de revenu d'emploi découlant d'une invalidité grave et prolongée**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de cotisants au RPC qui sont couverts par les prestations d'invalidité du RPC ou qui y sont admissibles (PPIRPC) **Source :** Bureau du surintendant des institutions financières	**70 % des hommes** **63 % des femmes** Résultat en 2008 : Afin de fournir des renseignements exacts, on doit attendre deux ans avant de publier les statistiques. Les données sur la couverture du PPIRPC de 2008 n'étaient pas disponibles à temps pour être incluses dans le présent rapport.	Résultats antérieurs : 2007 : 69 % des hommes et 64 % des femmes 2006 : 69 % des hommes et 64 % des femmes **Note :** En raison de changements récents apportés à la méthode utilisée par le Bureau du surintendant des institutions financières, les taux de couverture du PPIRPC pour les hommes et les femmes ont été révisés à la baisse en 2007 et 2006.

Les cotisants au Régime de pensions du Canada (RPC) sont admissibles aux prestations d'invalidité du RPC s'ils y ont cotisé pendant 4 des 6 dernières années et ce, peu importe les exigences médicales d'admissibilité. À partir du 3 mars 2008, les cotisants ayant contribué au régime durant 25 ans et plus sont admissibles s'ils y ont contribué pour 3 des 6 dernières années. En 2006 et 2007, le taux d'admissibilité des femmes demeure inférieur de 5% à celui des hommes dû à leur participation au marché du travail moins régulière pendant une période typique de 6 ans.

Résultat attendu **Les aînés admissibles reçoivent une prestation tout au long de leur vie en reconnaissance de leur contribution à la société canadienne**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de personnes âgées admissibles qui reçoivent la pension de la SV **Source :** Données administratives	**96 %** Résultat en 2009–2010 : 96,3 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : s.o.

On envoie aux Canadiens âgés de 64 ans des formulaires de demande de la SV bien avant leur date d'admissibilité pour les encourager à présenter une demande pour la SV et le Supplément de revenu garanti (SRG). Le Ministère a aussi entrepris des initiatives de sensibilisation grâce à des partenariats avec de tierces parties comme des organisations à but non lucratif, d'autres organisations gouvernementales et des fournisseurs de services, pour mieux faire connaître les prestations de la SV et augmenter les taux de participation.

Analyse du rendement

Le Ministère a continué à contribuer à la stabilité du revenu de millions de Canadiens en exécutant les programmes nationaux de pension du Canada. Selon les indicateurs de rendement, sans ces programmes de pension, l'incidence d'un faible revenu familial[9] parmi les aînés atteindrait près de 46 %. Cependant, grâce à ces programmes, l'incidence réelle du faible revenu chez les aînés est inférieure à 5 % en 2007. En 2009–2010, 65 milliards de dollars en prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse ont été versés à des particuliers et des familles (comparativement à 62,4 milliards de dollars en 2008–2009 et 59,5 milliards en 2007–2008).

En 2009–2010, plus de 3,7 millions de personnes ont reçu une pension de retraite du RPC, pour un total de 22,2 milliards de dollars en prestations de retraite. Cela représente une augmentation par rapport à 2008–2009, alors qu'environ 3,6 millions de personnes avaient reçu des prestations totalisant 21,1 milliards de dollars. En outre, environ 4,7 millions de personnes ont reçu une pension de base de la SV en 2009–2010, pour un total de 26,4 milliards de dollars en prestations, comparativement à 4,6 millions de personnes et 25,3 milliards de dollars en 2008–2009. Afin d'éliminer la vulnérabilité des aînés à faible revenu et de contribuer à la stabilité des revenus de retraite, le Ministère a versé pour 7,7 milliards de dollars en Supplément de revenu garanti à environ 1,6 million de personnes, une augmentation par rapport à 2008–2009 où un total de 7,5 milliards de dollars avait été versé à 1,6 million de personnes.

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) reste le régime d'assurance-invalidité de longue durée le plus important du Canada. Il s'agit d'une source importante de revenus de remplacement pour les cotisants du RPC admissibles qui ne peuvent pas travailler en raison d'une invalidité grave et prolongée. En 2009–2010, on a versé un total de 3,5 milliards de dollars en prestations mensuelles à plus de 317 399 cotisants admissibles, comparativement à 2008–2009 où environ 313 035 personnes ont reçu 3,3 milliards de dollars en prestations. RHDCC travaille en collaboration avec des experts et des partenaires afin de définir une stratégie de transformation qui permettra d'adopter une approche axée sur le client pour les services et les programmes du PPIRPC et d'élaborer de nouvelles options de modèles d'activités pour le PPIRPC tout en faisant connaître les besoins des personnes handicapées.

[9] Les données sont fondées sur le seuil de faible revenue de Statistique Canada qui determine le niveau auquel les familles consacrent 20 % de plus de leur revenu que les familles moyennes pour des nécessités. Le seuil de revenu exact varie en fonction de la taille de la famille et de la taille de l'agglomération où la famille réside. Voir : http://www.statcan.gc.ca/pub/75f0002m/2010005/tbl/tbl01-fra.htm

RHDCC a continué à exécuter le tout nouveau Programme canadien pour l'épargne-invalidité (PCEI) pour aider les personnes handicapées admissibles puisqu'ayant une incapacité grave et prolongée, leur famille et d'autre particuliers à économiser pour assurer leur sécurité financière à long terme grâce à des régimes enregistré d'épargne-invalidité (REEI). On a réalisé avec succès des activités de sensibilisation pour faire connaître la Subvention canadienne pour l'épargne-invalidité et le Bon canadien pour l'épargne-invalidité. On a notamment passé des contrats avec des organisations chargées d'offrir des séances d'information et de l'aide en personne, organisé une campagne de publicité nationale dans les journaux et à la radio et présenté des exposés dans le cadre de six conférences rassemblant des organisations non gouvernementales et des praticiens. Grâce, entre autres, à ces activités, 27 958 REEI ont été enregistrés entre décembre 2008 (quand le PCEI a été offert aux Canadiens) et la fin de mars 2010. Durant cette même période, le gouvernement du Canada a versé 83,9 millions de dollars en subventions de contrepartie et 42,9 millions de dollars en bons, dépassant de beaucoup les prévisions initiales de 30 millions de dollars en subventions et 15 millions de dollars en bons.

Plans et réalisations pour 2009–2010

Renforcer l'obligation générale de rendre compte des pensions publiques du Canada en terminant la mise en place des modifications législatives apportées à la Sécurité de la vieillesse et au Régime de pensions du Canada en ce qui a trait aux pénalités, aux intérêts, au partage d'information et aux services électroniques

Le règlement associé au projet de loi C-36 (*Loi modifiant le Régime de pensions du Canada et la Loi sur la sécurité de la vieillesse*), qui est récemment entré en vigueur, a élargi le groupe de tierces parties avec qui le RPC et la SV peuvent échanger des renseignements à la demande écrite du client. Les dispositions sur les pénalités du projet de loi C-36 sont aussi entrées en vigueur le 1er avril 2010, et on a élaboré les cadres stratégiques appropriés pour garantir une application aisée. Les dispositions réglementaires sur les intérêts imputés sur les troppayés faisant l'objet d'une pénalité administrative entreront en vigueur en avril 2011. De plus, on s'efforce d'adopter une approche de prestation de programmes davantage axée sur le client pour répondre aux besoins changeants des Canadiens.

Travailler avec Finances Canada pour cerner et évaluer les options dans le contexte du processus d'examen triennal du Régime de pensions du Canada 2007–2009 pour veiller à ce que le régime réponde aux besoins actuels et futurs des cotisants et des bénéficiaires admissibles

RHDCC a participé à l'examen fédéral-provincial-territorial triennal du RPC, qui avait pour but de modifier le RPC et le PPIRPC afin de faciliter les transitions entre la vie professionnelle et la retraite. Ce processus a permis de rédiger les articles pertinents de la *Loi sur la reprise économique*. Une fois approuvée par décrets provinciaux et fédéral, la *Loi*, qui a reçu la sanction royale en décembre 2009, donnera aux Canadiens une plus grande marge de manœuvre dans leur vie, au travail et au moment de leur retraite.

Mettre en place et exécuter le Programme canadien d'épargne-invalidité pour aider les familles à planifier la sécurité financière à long terme des personnes lourdement handicapées

Dans le budget de 2010, on a annoncé des améliorations au REEI et à la Subvention et au Bon, ce qui a permis de franchir deux jalons importants sur le plan des politiques. Le premier est le transfert entre le Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et le Fonds enregistré de revenu de retraite (FERR). Les recettes d'un REER ou d'un FERR d'une personne décédée peuvent ainsi être transférées au REEI d'un enfant ou d'un petit-enfant handicapé à charge. Le deuxième jalon est le report de 10 ans des montants admissibles aux fins de la Subvention ou du Bon, puisque les familles ayant des enfants handicapés ne peuvent pas toujours cotiser régulièrement à leur REEI.

En ce qui a trait au système de transaction, un système d'octroi automatisé est actuellement élaboré et sera mis en œuvre à l'aide d'une approche progressive. On a respecté les jalons clés établis en 2009–2010 grâce à la mise en œuvre du système de traitement par lots, y compris l'enregistrement des contrats et les paiements des subventions et des bons depuis décembre 2008.

La phase suivante incluait la mise à jour des processus de traitement par lots des contrats, des bénéficiaires et des renseignements des signataires en septembre 2009.

Leçons apprises

Renforcement du Régime de pensions du Canada

En plus d'être durable, le RPC doit continuer à répondre aux besoins changeants de la population diversifiée et vieillissante du Canada et de son marché du travail en constante évolution. Les Canadiens vivent plus longtemps et sont plus en santé, ce qui leur donne plus d'occasions de travailler plus longtemps. C'est pourquoi, dans l'examen triennal 2007–2009 du RPC, on a recommandé d'apporter des modifications au RPC pour qu'il soit plus souple et appuie des travailleurs jeunes et âgés de façon équitable et abordable. Puisque la retraite est souvent un processus progressif et non un événement ponctuel, on a apporté des modifications conçues pour mieux refléter la façon dont les Canadiens choisissent de vivre, de travailler et de prendre leur retraite.

On a inclus ces modifications, qui ont été négociées avec les provinces et les territoires, dans la *Loi sur la reprise économique*, qui a reçu la sanction royale le 15 décembre 2009. Parmi les modifications clés, mentionnons les suivantes :

- Rééquilibrer les ajustements de pension liés aux retraites anticipées ou tardives pour tenir compte des changements économiques et démographiques et s'assurer que le RPC reste équitable et durable (on apportera ces modifications de façon progressive en s'assurant que le RPC reste neutre afin que les travailleurs ne soient pas encouragés sur le plan financier à prendre leur retraite de façon anticipée ni découragés de continuer à travailler plus longtemps — il s'agit des premières mises à jour des facteurs actuariels depuis l'introduction de la retraite anticipée dans le RPC, en 1987);
- Permettre aux demandeurs de pensions de retraite de recevoir leur pension du RPC pendant qu'ils continuent à travailler;
- Permettre aux bénéficiaires qui travaillent de continuer à s'assurer une bonne retraite dans le cadre du RPC grâce à des cotisations obligatoires de 60 à 65 ans et des cotisations volontaires jusqu'à 70 ans;
- Augmenter la clause d'exclusion générale pour les périodes de gains peu élevés ce qui fera augmenter le montant de la pension de retraite, de la prestation du survivant et de la prestation d'invalidité de presque tous les cotisants.

2.3.2 Activité de programme : Développement social

Avantages pour les Canadiens

RHDCC cherche à accroître la participation des Canadiennes et Canadiens à la société en aidant les citoyens, les collectivités, le secteur à but non lucratif et d'autres intervenants à faire avancer leurs solutions aux problèmes économiques et sociaux. Pour ce faire, il investit dans la capacité des organisations qui cherchent à réduire les obstacles et à promouvoir l'accès aux perspectives pour ces groupes. L'activité de programme Développement social s'intéresse aux programmes destinés aux enfants, aux familles, aux personnes âgées, aux collectivités et aux personnes handicapées ainsi qu'à la prévention et à la réduction de l'itinérance.

Grâce au programme Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA), le Ministère fait en sorte que les personnes âgées puissent tirer avantage de leur communauté et y contribuer en menant une vie active et en participant aux activités sociales. En finançant des organismes à but non lucratif et d'autres types d'organismes, le PNHA permet aux personnes âgées de transmettre leurs compétences et leurs expériences aux autres, et il contribue à réduire l'isolement, à améliorer les installations communautaires où l'on offre des programmes et activités aux personnes âgées, et à hausser la sensibilisation à la violence faite aux personnes âgées au Canada.

Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) s'occupe de l'avancement du développement social et de l'inclusion sociale des enfants, des familles, des personnes handicapées et des autres populations vulnérables. En investissant dans le secteur à but non lucratif, le PPDS améliore la vie des Canadiens.

Le Fonds d'accessibilité (FA) fournit des fonds pour augmenter l'accessibilité dans les collectivités et aider tous les Canadiens à participer pleinement à la vie communautaire.

L'objectif de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance (SPLI) est de prévenir et de réduire l'itinérance à l'échelle du Canada grâce à des investissements stratégiques dans les collectivités. La Stratégie s'appuie sur un processus de planification dans le cadre duquel les collectivités doivent déterminer leurs propres besoins et mettre en œuvre des projets appropriés pour trouver des solutions aux problèmes locaux d'itinérance.

Cette activité de programme englobe également la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE), qui aide les familles canadiennes à trouver un équilibre entre le travail et la vie personnelle en fournissant une aide financière en fonction du mode de garde des enfants

Activité de programme Développement social

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
2 769,0	2 851,4	2 796,8	580	525	55

Résultat attendu Des investissements stratégiques pour les logements supervisés et les logements de transition, les refuges et les services qui respectent les plans communautaires, y compris les transferts de propriété

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
Pourcentage des investissements de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans des projets régionaux ciblés sur le logement stable à long terme et les services connexes **Source :** Données administratives	**65 %** Résultat en 2009–2010 : 74,3 % **DÉPASSE** Résultats antérieurs : 2008–2009 : 78 % 2007–2008 : 73,9 %

La Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance donne la priorité au logement, ce qui inclut la prestation de services et de solutions de logements supervisés et de transition à plus long terme à l'intention des sans-abri et des personnes qui risquent de le devenir. Cette approche reconnaît que la stabilité en matière de logement est une condition préalable si l'on veut améliorer les résultats d'autres interventions comme l'éducation et la formation, l'acquisition de l'autonomie fonctionnelle et les traitements contre la toxicomanie et les problèmes de santé mentale. Lors du renouvellement du programme, on a fixé une cible à long terme d'au moins 65 % du financement investi pour le logement stable à long terme et les services connexes.On a informé les collectivités de cette nouvelle approche, de ses justifications et de la cible nationale, et on les a encouragées à choisir leurs projets en conséquence.

Résultat attendu **On élabore des solutions à plus long terme en matière de logement, on offre un soutien et on assure la prestation de services de prévention et de refuge**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Somme investie dans les collectivités par les partenaires externes (groupes à but non lucratif, organismes du secteur privé, et autres ministères) pour chaque dollar investi par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance **Source :** Données administratives	**1,50 $** Résultat en 2009–2010 : 2,27 $ **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 2,99 $ 2007–2008 : 3,18 $ 2006–2007 : 1,89 $

Le financement par contributions équivalentes et le recours au levier financier sont des facteurs clés de la réussite de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance. Les partenaires communautaires doivent fournir des contributions équivalentes aux fonds investis par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance dans les projets communautaires. Ce financement qui ne provient pas de la SPLI contribue à la responsabilisation des collectivités et la durabilité des projets. Pour la SPLI, on s'est fixé un objectif à long terme : obtenir pour les projets au moins 1,50 $ d'autres sources pour chaque dollar investi. Les partenaires communautaires incluent les administrations municipales et les gouvernements provinciaux et territoriaux, les organisations à but non lucratif et les sociétés d'État.

Les collectivités choisies par la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance doivent fournir un financement par contributions équivalentes, selon ce qui est inscrit dans leur accord de contribution. Dans le cadre du modèle de responsabilité partagée, cela se produit au niveau des projets. À l'opposé, dans le cadre du modèle de l'entité communautaire, cela a lieu au niveau de la collectivité. Cela explique une certaine variation d'année en année dans les montants recueillis. Les projets fondés sur le modèle de l'entité communautaire ont tendance à être assortis d'un meilleur financement par contributions équivalentes en raison de la valeur plus élevée de l'accord de contribution, qui prévoit un financement pour toute la collectivité. Par conséquent, les montants recueillis peuvent être plus élevés durant les années où les accords de contribution selon le modèle de l'entité communautaire sont signés (comme ce fut le cas en 2007–2008).

Résultat attendu **Les particuliers, les familles et les organisations communautaires mettent de l'avant leurs propres solutions pour promouvoir le développement social et l'inclusion des enfants, des familles, des personnes handicapées et des autres Canadiens vulnérables**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre estimatif de particuliers et de familles qui ont accès à des renseignements, à des programmes et à des services grâce au financement du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) **Source :** Données administratives	**1,2 million** Résultat en 2009–2010 : 1,1 million **SATISFAIT À PRESQUE TOUS**	Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)
En 2009–2010, le Programme de partenariats pour le développement social a fourni des fonds, à des organisations à but non lucratif d'envergure nationale ou communautaire, dans le cadre de 37 accords de contribution pluriannuels. Les résultats de 2009–2010 sont calculés à partir d'une nouvelle méthodologie laquelle rassemble les nombres estimés des individus et des familles de chaque projet individuels tels que fournis par les bénéficiaires du financement.		
Nombre d'organismes subventionnés par la composante invalidité du Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) **Source :** Données administratives **Note :** Des organisations peuvent recevoir des fonds de plus d'une composante.	**40** Résultat en 2009–2010 : 49 **DÉPASSE**	Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)
En 2009–2010, on a fourni du financement aux entités suivantes : • 18 organisations nationales qui s'occupent des personnes handicapées pour les aider à éliminer les problèmes sociaux et les obstacles que rencontrent ces personnes; • 14 organisations pour promouvoir la pleine participation des personnes handicapées dans tous les aspects de la société et de la vie communautaire dans le cadre de l'Initiative pour l'intégration communautaire du PPDSI; • 9 projets d'adaptation qui visaient à permettre aux personnes handicapées de participer pleinement à des conférences et à d'autres événements semblables en 2009–2010 en s'assurant que ces conférences et événements sont accessibles; et • 16 projets de développement social approuvés dans le cadre du processus d'appel de propositions de projets de développement social, qui visaient l'élaboration et la promotion de pratiques exemplaires et de modèles de prestation de services.		

Résultat attendu **Les familles et les collectivités prennent des décisions éclairées au profit des jeunes enfants**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre d'enfants et de parents qui prennent part aux activités de recherche communautaire Comprendre la petite enfance (CPE) **Source :** Donnees administratives	**20 000** Résultat en 2009–2010 : 19 511 **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 68 669
En 2009–2010. près de 20 000 enfants de la maternelle et leurs parents ont participé à des activités de collecte de données dans 15 collectivités participant à l'initiative Comprendre la petite enfance. Ce résultat est très différent de l'exercice 2008–2009 en raison du fait qu'il y avait moins de projets actifs. En 2008–2009, il y avait 36 projets actifs visant à Comprendre la petite enfance, et 21 se sont terminés vers la fin de 2008.		

Résultat attendu Les aînés participent dans leur collectivité

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de personnes âgées qui prennent part aux projets subventionnés par le programme Nouveaux Horizons pour les aînés (estimation) **Source :** Données administratives **Note :** En 2009-2010, le nombre de personnes âgées qui ont participé à des projets du PNHA a été plus élevé que prévu à l'origine, à cause de changements à la méthodologie utilisée pour cet indicateur. Le résultat actuel inclut à la fois les participants des projets du volet Participation communautaire et le leadership ainsi que les bénéficiaires d'organisations qui ont reçu une aide à l'immobilisation qui n'étaient pas inclus durant les exercices précédents.	**s.o. (la méthodologie utilisée pour cet indicateur a changé)** Résultat en 2009–2010 : 270 000	Résultat antérieur : s.o. (la méthode utilisée pour mesurer les résultats a changé, ce qui a une incidence sur la capacité de faire des comparaisons avec les résultats antérieurs)

Un processus d'appel de propositions a été réalisé dans le cadre des deux volets de financement du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés : Aide à l'immobilisation et Participation communautaire et leadership. En tout, le programme a fourni 1 468 subventions pour un total de 24,4 millions de dollars.

Résultat attendu Compréhension et connaissance des mauvais traitements envers les aînés dans la société canadienne

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de réseaux et de partenariats de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés **Source :** Données administratives	**11** Résultat en 2009–2010 : 13 **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 8

Dans le cadre de l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés, on a appuyé sept conférences, des causeries au coin du feu, des réseaux et des groupes consultatifs dont l'objectif était de rassembler les intervenants clés pour qu'ils transmettent leur expertise et leurs expériences dans le domaine de la prévention des mauvais traitements envers les aînés. Un appel de propositions qui a été lancé en juillet 2009. Six projets d'organisations à but non lucratif représentant des professionnels de première ligne commenceront durant l'exercice 2010–2011. L'objectif est d'élaborer des activités pédagogiques et de sensibilisation à l'intention de leurs membres respectifs afin de réduire l'incidence des mauvais traitements envers les aînés.

Résultat attendu Participation sociale et économique des personnes handicapées

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Nombre de rénovations et de modifications d'immeubles et de véhicules grâce aux projets subventionnés par le Fonds d'accessibilité **Source :** Données administratives **Note :** Le nombre total de petits projets financés depuis 2008 s'élève à 335 (166 en 2008–2009 et 169 en 2009–2010). Cela dépasse la cible initiale de 280.	**280** (sur trois ans, de 2008–2011) Résultat en 2009–2010 : 169 projets approuvés (3 véhicules, 136 immeubles et 24 projets de communication/d'information/liés aux médias) **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 166 projets approuvés

La demande de fonds pour les programmes a continué à être élevée en 2009–2010. Un deuxième appel de propositions pour des petits projets a suscité 1 196 demandes de financement.

La cible initiale de 280 projets était fondée sur trois ans. Le nombre de projets approuvés en 2008–2009 (166) et 2009–2010 (169) dépasse déjà la prévision initiale sur trois ans parce que les coûts admissibles des projets approuvés étaient inférieurs en moyenne à ce qu'on avait prévu durant le processus de planification (dans le cadre duquel on avait établi la cible initiale à 280 projets).

Résultat attendu Les parents canadiens d'enfants âgés de moins de six ans bénéficient d'une aide financière liée aux options de garde d'enfants

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de familles admissibles qui reçoivent la Prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) pour leurs enfants de moins de 6 ans **Source :** Agence du revenu du Canada	**280** 100 % des familles admissibles Résultat en 2009–2010 : 99 % (estimation) **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 99 % (estimation) 2007 : 95 %

On estime que 99 % des familles admissibles bénéficient de la PUGE.

Analyse du rendement

À la suite du discours du Trône de janvier 2009, le financement de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance a été augmenté aux niveaux actuels (269,6 millions de dollars) pour deux ans, du 1er avril 2009 au 31 mars 2011. Cela permet au Ministère de continuer à soutenir les collectivités pour qu'elles aident les personnes et familles sans abri ainsi que ceux qui sont à risque de le devenir à aller de l'avant et à devenir autonomes.

De plus, en 2009–2010, le Ministère a mis sur pied six nouveaux projets pilotes horizontaux avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour s'attaquer aux facteurs pouvant mener à l'itinérance, comme l'incarcération, le statut lié à l'emploi, les problèmes de santé mentale, la violence familiale et l'immigration. En outre, on a prolongé pendant six mois en 2009–2010 sept projets pilotes horizontaux menés en collaboration avec d'autres ministères et organismes fédéraux pour renforcer les évaluations de projet et obtenir de meilleurs résultats. En 2009–2010, un total de 65 unités de logement ont été créées par le truchement de l'Initiative visant à mettre des biens immobiliers excédentaires fédéraux à la disposition des sans-abri, dans le cadre de laquelle on fournit des biens immobiliers excédentaires fédéraux à des organisations communautaires, des intervenants du secteur à but non lucratif et d'autres ordres de gouvernement pour qu'ils les utilisent dans le cadre de projets de prévention et de réduction de l'itinérance.

Pour aider davantage les personnes handicapées, RHDCC a réalisé des activités de sensibilisation pour faire connaître le Programme canadien d'épargne-invalidité, a coordonné la participation du Ministère aux Jeux olympiques et paralympiques de 2010 et a fourni du financement à 169 petits projets grâce au Fonds d'accessibilité. L'objectif de ce Fonds est d'appuyer les projets communautaires partout au Canada qui améliorent l'accessibilité, réduisent les obstacles et permettent aux Canadiens, peu importe leur capacité physique, de participer et de contribuer à leur collectivité et à l'économie.

Le Bureau de la condition des personnes handicapées de RHDCC a organisé une table ronde nationale les 25 et 26 juin 2009 pour obtenir des commentaires des intervenants sur la ratification et l'application de la *Convention relative aux droits des personnes handicapées* des Nations-Unies. On a créé un site Web de consultation publique le 25 juin 2009, et on a arrêté de recueillir des commentaires le 14 août 2009. Les points de vue exprimés par les intervenants dans le cadre de ces consultations ont joué un rôle important dans la prise de la décision relative à la ratification de la *Convention*, et on en tiendra compte lorsque l'on mettra en place d'autres mesures au niveau fédéral pour poursuivre la mise en œuvre de la *Convention* après ratification.

Le nombre d'enfants de la maternelle et de parents qui ont participé aux activités de recherche communautaire dabs le cadre de l'initiative Comprendre la petite enfance (CPE) a atteint la cible de 20 000. On a ainsi renforcé la capacité des collectivités d'utiliser des données locales liées au développement de l'enfant. Le Ministère a aussi organisé un forum posthume en mars 2010 pour présenter les travaux réalisés dans le cadre de tous les projets de l'initiative CPE, y compris les projets pilotes, et souligner les réalisations du programme.

Dans le cadre du volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés, le Programme Nouveaux Horizons pour les aînés a approuvé 16 nouveaux accords de contribution pluriannuels — dont beaucoup avec des bénéficiaires qui en sont à leur premier accord — à la suite d'un appel de propositions lancé en juin 2009. Grâce à ce financement, des organisations et d'autres entités qui travaillent à prévenir les mauvais traitements envers les aînés créent des occasions de transfert du savoir, et de communication des pratiques exemplaires, des leçons apprises et des ressources pour sensibiliser les aînés, ceux qui prennent soin d'eux et le grand public aux mauvais traitements envers les aînés. En outre, l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés a aidé à sensibiliser le grand public au problème grâce à la campagne *Les mauvais traitements envers les aînés : Il est temps d'ouvrir les yeux*, qui a été diffusée à la télévision, dans les journaux et sur le Web et qui a eu lieu du 15 au 29 juin 2009 et du 28 septembre au 25 octobre 2009. Dans le cadre du processus d'examen, on a utilisé l'Outil d'évaluation de la campagne publicitaire pour déterminer l'efficacité de la campagne. Dans le cadre d'un sondage réalisé après la campagne, 58 % des répondants ont déclaré avoir vu ou entendu une publicité sur les mauvais traitements envers les aînés, ce qui dépasse le seuil de 36 % établi par le gouvernement pour la publicité et qui montre bien la réussite de la campagne.

Plans et réalisations pour 2009–2010

Aborder les enjeux liés à l'itinérance en collaboration avec les partenaires clés grâce à la mise en œuvre renouvelée de la Stratégie des partenariats de lutte contre l'itinérance et à l'élaboration d'options d'interventions futures

Afin d'assurer une transition efficace et souple dans le cadre de la SPLI en 2009–2010, on a mis en œuvre un plan de gestion des prolongations des ententes de projet existantes afin d'éviter les interruptions des services offerts aux sans-abri du Canada à compter du 1er avril 2009. De plus, RHDCC a organisé des consultations sur la meilleure façon d'affecter les fonds fédéraux de lutte contre l'itinérance de 2011 à 2014.

Renforcer et élargir les services de première ligne et éliminer les obstacles que rencontrent les enfants et les familles, les personnes handicapées et les autres groupes vulnérables de la population du Canada en mettant en œuvre le PPDS renouvelé en partenariat avec des organisations à but non lucratif

On a procédé à un appel de propositions ouvert au printemps 2009. On a ainsi pu financer 37 nouveaux accords de contribution pluriannuels dont 21 avec des bénéficiaires qui en sont à leur premier accord. Parmi les priorités visées, mentionnons les soins tout au long de la vie et le soutien du secteur à but non lucratif pour lui permettre de relever les défis liés au ralentissement économique.

Élaborer de l'information et des ressources documentaires pour les travailleurs de première ligne (santé publique, médecine, domaine juridique, police, professionnels des finances, etc.) et les fournir aux principaux groupes professionnels pour qu'ils puissent déterminer les cas de violence envers les aînés, accéder aux ressources compétentes et prendre des mesures pour offrir de l'aide aux victimes

RHDCC a mis en œuvre l'Initiative fédérale de lutte contre les mauvais traitements envers les aînés avec d'autres ministères et organismes partenaires. Le Ministère a entre autres préparé une campagne nationale de sensibilisation. En outre, il a conçu, planifié et lancé un appel de propositions en juillet 2009, qui a mené au financement ponctuel de six nouveaux accords de contribution pluriannuels avec différents groupes professionnels. Grâce à ces accords, des groupes professionnels organiseront des séances d'information à l'intention de leurs membres afin que ceux-ci puissent offrir de meilleurs services aux aînés et contribuer à mieux faire connaître, au sein du public et des milieux professionnels, la problème des mauvais traitements envers les aînés durant l'exercice 2010–2011.

Leçons apprises

Rationaliser et améliorer les appels de propositions pour le Fonds d'accessibilité et le volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés du Programme Nouveaux Horizons pour les aînés

Dans le budget de 2007, le gouvernement a annoncé la création du Fonds d'accessibilité et son financement sur trois ans. Afin de faciliter le transfert des fonds aux collectivités le plus rapidement possible, le délai du premier appel de propositions était de 30 jours. Même si la participation a été importante, la courte durée de l'appel de propositions a été critiquée parce que les organisations n'avaient pas eu suffisamment de temps pour préparer des propositions liées à des projets d'immobilisations. On a tenu compte de cette critique et organisé un deuxième appel de propositions en 2009. Les demandeurs avaient six semaines pour préparer et présenter leur proposition. La participation a été encore plus grande, et la qualité générale des propositions était beaucoup plus élevée.

Même si on a reconnu que le volet de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés du PNHA a été conçu de façon à ce qu'on puisse réellement réaliser les objectifs énoncés et qu'il est mis en œuvre tel que prévu, le Ministère a continué à apporter des changements dans des domaines cernés où on a constaté des problèmes de conception, de prestation et de gestion. Voici les mesures précises qui ont été prises :

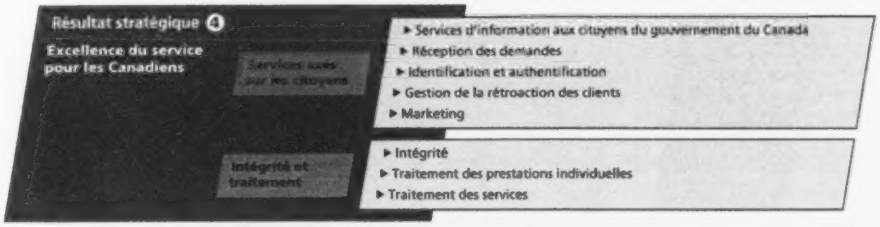
- Stabilisation du personnel, rationalisation des processus d'approbation interne;
- Amélioration des communications grâce à l'inclusion de la date à laquelle les demandeurs peuvent s'attendre à recevoir la décision finale concernant leur proposition sur le site Web, dans les documents de demande et sur l'accusé de réception de leur lettre de proposition;

- Réduction des dédoublements potentiels dans les activités de sensibilisation aux mauvais traitements envers les aînés en consultant de façon permanente et régulière avec les autres ministères fédéraux qui luttent contre les mauvais traitements envers les aînés, le Groupe de travail FPT sur les questions de sécurité des aînés et le comité d'examen national. De plus, la bonne relation qu'entretient le Ministère avec l'Agence de la consommation en matière financière du Canada l'aide à trouver des documents existants sur l'exploitation financière des aînés qui pourraient être utilisés par ses partenaires dans le cadre de leurs programmes.

Améliorer les programmes communautaires en s'appuyant sur l'initiative Comprendre la petite enfance

Les commentaires des représentants communautaires liés aux projets de l'initiative CPE se sont révélés positifs en ce qui a trait à l'incidence de la recherche communautaire. On reconnaît que la recherche à l'échelle locale est un outil de mobilisation efficace qui peut rassembler divers partenaires communautaires dans le cadre d'un projet et créer une synergie permettant d'améliorer les services. En cernant les forces, les défis et les obstacles, les activités de recherche ont aidé les collectivités qui ont participé à l'initiative CPE à acquérir des ressources et à apporter des changements à la façon dont les services sont fournis aux jeunes enfants et à leur famille. Cependant, la grande majorité des représentants des projets participants ont souligné que le gouvernement doit offrir une aide pendant suffisamment longtemps (idéalement plus de trois ans) et des ressources financières pour que les projets puissent mobiliser tous les types d'organisations et d'intervenants dans la collectivité. Les décideurs se serviront de ces leçons apprises pour élaborer les futurs programmes.

2.4 Résultat stratégique ❹



2.4.1 Activité de programme : Service axé sur les citoyens

Priorité

Répondre à l'augmentation de la demande de services des actuels programmes administrés par Service Canada

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens continuent de bénéficier d'un accès facile aux services gouvernementaux intégrés par le mode de prestation et dans la langue officielle de leur choix. Cette activité de programme vise à améliorer et à intégrer la prestation des services gouvernementaux en offrant à la population des services personnalisés à guichet unique et un accès facile aux programmes et services pour tous ses modes de prestation :

- en personne;
- par téléphone;
- par Internet; et
- par la poste.

Ces modes de prestation constituent une plate-forme de dialogue et d'établissement de relations durables avec les Canadiens.

Guidé par les commentaires que lui transmettent régulièrement les citoyens et employés de première ligne, et en collaboration avec ses partenaires, le Ministère met continuellement au point ses stratégies, approches et offres de services, de sorte que les Canadiens peuvent accéder facilement et de façon sécuritaire aux renseignements ou services gouvernementaux dont ils ont besoin.

L'activité de programme Service axé sur les citoyens confirme les efforts de l'État visant à offrir des services intégrés accessible à partir d'un point unique pour promouvoir une expérience de service rapide et positive et veiller à la satisfaction de la clientèle.

RHDCC a appliqué avec succès les mesures prévues dans le *Plan d'action économique du Canada* pour répondre à l'augmentation de la demande de services. Parmi ces mesures, mentionnons le renforcement de la capacité de Service Canada en matière de prestation intégrée de services grâce à des activités comme une initiative de réponse rapide (Projet d'intervention rapide), une augmentation des services mobiles occasionnels et un meilleur accès à l'ensemble des services offerts sur le Web.

Activité de programme Service axé sur les citoyens

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
474,5	540,9	531,1	6 088	5 552	536

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Voir la page 28 pour les détails par initiative.

Résultat attendu Les renseignements du gouvernement du Canada sont communiqués aux citoyens au nom d'autres ministères qui participent aux programmes

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de clients satisfaits de l'information reçue en personne, par téléphone, sur le Web ou par la poste **Source :** Données administratives	**80 %** **pour chaque mode d'accès** Résultat en 2009–2010 : **REPORTÉ** L'Enquête sur la satisfaction des clients a été reportée en 2010–2011	Résultats antérieurs : 2007–2008 : Internet : 84 % En personne : 88 % Téléphone : 84 % Poste/télécopieur : 83 %

Selon les dernières données disponibles de l'Enquête sur la satisfaction des clients (2007–2008), en 2008, 83 % des clients se sont dits satisfaits des services fournis par Service Canada, et 57 % d'entre eux ont indiqué qu'ils étaient très satisfaits.

Résultat attendu Les demandes de passeport des Canadiens sont bien reçues et authentifiées par les agents de Service Canada

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de demandes de passeport bien reçues et authentifiées **Source :** Passeport Canada	**98 %** Résultat en 2009–2010 : 97,4 %* **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : s.o. (nouvel indicateur)

En 2009–2010, on a reçu 412 367 demandes de passeport. Elles ont été examinées et transférées à Passeport Canada. Cela représente une augmentation de 19,5 % comparativement à 2008–2009. Les agents réceptionnaires des demandes de passeport ont été en mesure de gérer de fortes augmentations du nombre de demandes et les nouvelles mesures associées au service de validation de la preuve documentaire de citoyenneté, etc.

* **Note :** 2,6 % des demandes ont été jugées incomplètes, entre autres parce que les photos étaient inadéquates ou que certains renseignements manquaient ou étaient illisibles, etc.

Résultat attendu Les Canadiens reçoivent une réponse rapidement lorsqu'ils formulent des commentaires au sujet de la prestation des services de Service Canada

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de commentaires reçus au Bureau de la satisfaction des clients qui font l'objet d'une réponse dans les sept jours ouvrables suivant la date de leur réception **Source :** Données administratives	**100 %** Résultat en 2009–2010 : 100 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 100 % 2007–2008 : 100 %
	Le Bureau de la satisfaction des clients respecte continuellement ses normes de service en communiquant une première fois avec les clients dans les 24 heures et en traitant les dossiers dans les sept jours. En 2009–2010, le Bureau a reçu près de 7 000 commentaires (y compris 2 727 commentaires transférés à d'autres ministères).	
Pourcentage de transactions de permis d'embarcation de plaisance réglées en une seule visite (pourcentage fondé sur le nombre de demandes remplies en bonne et due forme et accompagnées de tous les documents d'appui) **Source :** Services Nouveau-Brunswick	**95 %** **RETIRÉ**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : s.o. 2007–2008 : 89,8 %
	L'entente de service sur les permis d'embarcation de plaisance (PEP) entre Service Canada, Transports Canada et Services Nouveau-Brunswick prendra fin en novembre 2010 et le système de délivrance de PEP (développé à l'externe et géré par Services Nouveau-Brunswick) ne peut pas fournir de données sur cet indicateur. Après novembre 2010, l'émission des permis d'embarcation de plaisance continuera d'être sous la responsabilité de Transport Canada.	

Résultat attendu Les Canadiens connaissent Service Canada

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs
Pourcentage de Canadiens qui connaissent Service Canada **Source :** Données administratives	**65 %** **REPORTÉ** Le Sondage n'a pas été réalisé en 2009–2010
	Le Sondage auprès de la population en général n'a pas été effectué en 2009–2010 en raison de la charge de travail accrue associée au *Plan d'action économique du Canada*. Cependant, selon les données de l'Enquête sur la satisfaction des clients de 2007–2008, 64 % des clients répondants avaient déclaré connaître Service Canada, une augmentation importante comparativement au résultat initial de 30 % en 2006–2007. De plus, selon un sondage en ligne auprès des Canadiens réalisé par le Secrétariat du Conseil du Trésor en mars 2009, 71 % des utilisateurs du site Web du gouvernement connaissent Service Canada.

Analyse du rendement

En 2009–2010, le Ministère a continué à améliorer les services qu'il offre et ses stratégies de prestation de services pour fournir de meilleurs services bilingues, conviviaux et personnalisés aux Canadiens afin de les aider à avoir accès aux renseignements et aux services du gouvernement.

En réaction au ralentissement économique, au budget de 2009 et au *Plan d'action économique du Canada*, Service Canada a élaboré le Projet d'intervention rapide. Cette initiative comprend les deux activités suivantes :

- Services mobiles occasionnels : on fournit des séances d'information pour faire connaître les programmes comme le prolongement des prestations d'assurance-emploi, le programme Travail partagé, l'Initiative d'aide à la transition de carrière et les prestations pour les travailleurs autonomes;
- Séances d'information pour les clients : on fournit des renseignements aux clients pour faciliter leur retour au sein de la population active ou sur les bancs d'école le plus rapidement possible. Selon un sondage, 86 % des clients qui ont assisté à une séance se sont dits confiants et ont affirmé savoir quelles ressources sont là pour les aider, comparativement à 68 % de ceux qui n'ont pas assisté à une séance.

Le Modèle de détermination des ressources des services en personne a été amélioré, et on a mis la dernière main au Modèle de service à la clientèle en personne (MSCEP) en novembre 2009. Il a ensuite été communiqué à tous les employés chargés de la prestation des services. Le MSCEP contient tous les éléments liés au service, et aux comportements que les employés doivent adopter dans un Centre Service Canada pour assurer l'excellence du service. Ce modèle permettra d'offrir une expérience positive, homogène et constante à tous les clients qui se rendent dans nos bureaux. Grâce aux principes et aux normes élaborés dans le MSCEP, on a créé un Modèle de service selon le mode Web pour fournir des directives et une orientation aux employés chargés de la prestation de services responsables d'élaborer et de tenir à jour les sites Web et les applications.

Dans le cadre de la Stratégie sur les points de service, on s'est efforcé de garantir que plus de 90 % des Canadiens ont accès à des points de service, y compris des services mobiles courants à moins de 50 kilomètres de leur lieu de résidence. La politique sur les heures de service a été mise à jour et assortie de nouveaux principes directeurs pour permettre aux Centres Service Canada de fournir des services après les heures normales, au besoin. On a amélioré le lien « Trouver un bureau de Service Canada » pour aider les Canadiens à trouver des points de service plus rapidement sur Internet.

Le Ministère continue de passer en revue le contenu du site Web de Service Canada et y a ajouté ou mis à jour 39 % plus de contenu en 2009–2010 que l'année précédente. Cela aide les clients à faire des recherches liées aux programmes et aux services de RHDCC tout en veillant à ce que les employés qui répondent aux demandes des citoyens et interagissent avec eux aient accès aux renseignements sur la prestation des programmes et des services.

RHDCC a aussi amélioré sa communication avec ses clients grâce à des services d'interprétation en langue étrangère qui sont mis à l'essai dans 53 bureaux de Service Canada pour aider les personnes qui ne parlent ni anglais ni français à avoir accès aux prestations et aux services.

Durant l'exercice 2009–2010, on a répondu à plus de 7,7 millions de demandes d'information sur la ligne sans frais de l'assurance-emploi, une augmentation de 18 % comparativement à l'exercice précédent. En 2009–2010, on a répondu à 4 millions d'appels (53 %) en 180 secondes, une augmentation de 16 % comparativement aux 2,4 millions (37 %) de 2008–2009. En outre, le nombre de messages indiquant un volume élevé d'appels qui ont été entendus par les appelants a diminué de 34 %. Ces résultats découlent en grande partie de l'augmentation de l'effectif (543 employés supplémentaires ont été formés au cours de l'année), de la prolongation des heures dans certains centres (jusqu'à 20 h, heure locale, du lundi au vendredi) et de l'offre de service toute la journée le samedi (de 8 h à 16 h, heure locale). Cette stratégie a donné aux clients plus de choix et a permis de réduire le nombre d'appels durant les périodes de pointe de la journée.

En 2009–2010, il y a eu plus d'appels (6 %) sur la ligne sans frais du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse par rapport à l'année précédente. Cependant, en raison des limites relatives aux ressources, il y a eu une diminution de 4 % du nombre de demandes auxquelles ont répondu des agents. En raison de l'augmentation de la demande,

il y a aussi eu une importante augmentation du nombre d'appels bloqués ou abandonnés. L'incapacité de réellement répondre à la demande a entraîné la réduction du niveau de service à 61 % des appels pris en 180 secondes en 2009–2010 comparativement à 84 % en 2008–2009.

Le réseau continue de peaufiner sa stratégie d'établissement des ressources et des horaires pour mieux réagir aux périodes de pointe saisonnières, hebdomadaires et quotidiennes. Un nouveau système national de gestion de l'effectif permettra de mieux affecter les ressources dans les 14 centres d'appels spécialisés pour garantir qu'elles sont là où il faut pour répondre aux demandes des clients.

Plans et réalisations pour 2009–2010

Répondre à la hausse des exigences d'information, du volume de demandes et de services sur l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, le programme Travail partagé, le Guichet emplois, de même que les subventions et contributions, la Subvention incitative aux apprentis et le Programme de protection des salariés.

En 2009–2010, les employés des bureaux de Service Canada du pays ont répondu à plus de 14 millions de demandes de services, comparativement à 12 millions en 2008–2009. Service Canada a été en mesure de répondre à la demande accrue de services en personne et de servir plus de clients à la suite d'examen de ses processus internes qui visait à renforcer l'efficience de ses opérations et de l'embauche d'employés temporaires supplémentaires.

Le Ministère a aussi mis sur pied un Projet d'intervention rapide et a augmenté ses services mobiles occasionnels (il a communiqué avec les employeurs dans les 24 heures suivant l'annonce publique de mise à pied). Les équipes régionales ont organisé des séances d'information à l'intention des employeurs et des travailleurs auxquelles ont participé 19 460 employeurs et 71 419 travailleurs.

Les Canadiens consultent de plus en plus le site **www.servicecanada.gc.ca** pour avoir accès, en ligne, à des formulaires et des renseignements. Le nombre de visites sur le site Web de Service Canada a augmenté de 76 % comparativement à l'année précédente. Il y a eu 55,1 millions de visites en 2009–2010.

Sur le site Web de Service Canada, on a créé des pages d'accueil spéciales pour les travailleurs et les employeurs :

- La page « Chercher un emploi » a été consultée 7,72 millions de fois en 2009–2010, une augmentation importante comparativement à 1,15 million de consultations en 2008–2009.
- La page du Programme de protection des salariés, dont l'objectif est de mieux informer les Canadiens sur les critères d'admissibilité et de fournir des réponses aux questions fréquentes.
- La page « Travail partagé 2010 », qui présente les renseignements sur le programme, incluant des modifications récentes.

Il y a eu plus de 106 millions de visites sur le site Web Guichet emplois. Ce site fournit aux chercheurs d'emploi et aux employeurs un accès à des renseignements, à un service de jumelage, à des possibilités d'aiguillage et de renvoi, 24 heures sur 24, sept jours sur sept, à l'exception de très courts intervalles réservés à des activités d'entretien prévues.

Les centres d'appels spécialisés de l'AE, du RPC et de la SV ont reçu plus de 55,8 millions d'appels de gens voulant obtenir des renseignements et des services. Le système de réponse vocale interactive a permis de traiter 35,4 millions d'appels grâce au dispositif libre-service.

Sur la ligne d'information générale 1 800 O-Canada, on a répondu à plus de 1,9 million de demandes d'information, une augmentation de 6,5 % comparativement à l'année précédente. En outre, on a répondu à 90 % de ces appels en respectant la norme de service de 18 secondes. Le niveau de service (90 %) dépasse la cible de 85 %. On a fourni un soutien clé à plus de 25 initiatives de communication du gouvernement du Canada (comme le *Plan d'action économique du Canada* et la réaction à la pandémie de H1N1 en 2009).

Améliorer la communication avec les clients en regroupant l'information destinée aux travailleurs qui ont perdu leur emploi, de même qu'aux employeurs qui risquent de fermer ou de procéder à des mises à pied

En réaction au *Plan d'action économique du Canada*, le Ministère a fait ce qui suit :

- élaboré et mis en œuvre d'une séance d'information en personne d'une heure pour les travailleurs de longue date qui ont perdu leur emploi;
- augmenté les services mobiles en communiquant avec les employeurs dans les 24 heures suivant des mises à pied annoncées au grand public (3 925 séances d'information à l'intention des employeurs et 2 555 séances d'information à l'intention des travailleurs ont été organisées);
- mis à jour de l'outil « Chercheur de prestations » (qui fournit à la fois les renseignements sur les prestations fédérales et provinciales) sur le site Web Prestations du Canada pour fournir rapidement aux Canadiens des renseignements exacts sur les services et les prestations regroupés;
- élaboré 36 dépliants pour les travailleurs régionaux, y compris ceux dans des catégories précises comme les jeunes, les Autochtones, les personnes handicapées et les nouveaux arrivants — qui rassemblent des renseignements sur les programmes et services fédéraux et provinciaux (outils pour chercher un emploi, aide financière et formation). Ces documents sont accessibles sur le site Web de Service Canada et sont donnés aux clients qui rencontrent des agents de service aux citoyens et des spécialistes de services aux citoyens;
- élaboré trois modules pour des segments de la clientèle (Autochtones, nouveaux arrivants et personnes handicapées) dans le cadre de la formation des agents de service aux citoyens offerte par le Collège Service Canada. Chaque module fournit des renseignements destinés à un segment de clientèle ce qui permet aux employés de première ligne d'acquérir les connaissances et la compréhension dont ils ont besoin pour mieux servir ces clients;
- élaboré un outil de travail sur le « regroupement des services » à l'intention des employés de première ligne pour les aider à présenter des groupements de programmes et de services à valeur ajoutée pour les clients.

Diriger les clients à l'aide d'un marketing ciblé pour qu'ils utilisent des services virtuels rentables et efficaces (Web et services téléphoniques vocaux interactifs) lorsqu'ils recherchent de l'information et transigent avec le Ministère et acheminer aux provinces les demandes d'information sur l'accès aux programmes du marché du travail

Le Ministère a tendu la main aux Canadiens touchés par le ralentissement économique pour les aider à avoir accès aux prestations plus rapidement. Dans le cadre d'initiatives de marketing rentables, on a encouragé les Canadiens qui pouvaient utiliser le libre-service à le faire, ce qui a réduit le fardeau des ressources de première ligne. Dix vidéos pédagogiques en ligne ont été lancées sur le site internet des ressources de première ligne. Service Canada a lancé sur son site Web dix tutoriels vidéo afin d'aider les clients à utiliser « Mon dossier Service Canada », à présenter une demande de prestations d'AE, à compléter les relevés d'emploi et consulter l'information à propos du marché de l'emploi. Depuis leur lancement au début de janvier 2010 jusqu'à la fin de mars 2010, les vidéos ont été visionnés approximativement 134 000 fois. De plus, le moteur de recherche de l'AE a été révisé pour offrir un meilleur service aux clients qui accèdent à des renseignements sur l'AE en ligne. En 2009–2010, le moteur de recherche a été utilisé à 41 millions de reprises.

Accroître la collaboration et le soutien entre les services en personne, les centres d'appels et le traitement pour augmenter le taux de réponse à la première occasion pour un plus grand nombre de demandes d'information et améliorer l'efficacité du service

Le Ministère a créé la Direction de gestion intégrée des modes de services pour veiller à ce que les services offerts par le truchement des trois modes de prestation (Web, téléphone et en personne) soient de haute qualité et dispensés de façon uniforme.

En 2009–2010, le service de soutien multi modes de l'AE (qui permet à un employé des services en personne de parler directement à un agent de centre d'appels pour régler quatre types de demandes de clients en temps réel) a permis de régler plus de 265 000 demandes, et près de 70 % de ces demandes ont été réglées durant la conversation téléphonique. On prévoit que,

en réglant les demandes des clients durant la première interaction, le projet a réduit le nombre de mesures de suivi envoyées au traitement de plus de 180 000.

Leçons apprises

Même si le Ministère a été en mesure de maintenir une norme élevée en matière de prestation de services, l'augmentation du nombre de clients et leurs attentes plus élevées en matière de prestation de services exigent l'adoption d'une approche stratégique proactive afin de répondre à la demande future. On y verra dans les plans futurs, en commençant par mettre l'accent sur la prestation de meilleurs renseignements aux clients. Les résultats clés de cette approche incluront une meilleure détermination des lacunes en matière de services, une coordination accrue entre les modes de prestation et le renforcement des capacités des employés d'interagir avec les clients et l'amélioration des outils connexes.

Le *Plan d'action économique du Canada* a causé une augmentation importante et soudaine des demandes sur le réseau des centres d'appels. Parmi les leçons clés tirées de cette expérience, mentionnons les suivantes :

- Le processus par lequel on ajoute de nouveaux agents au sein du réseau pour réagir aux augmentations soudaines du nombre d'appels est ralenti par la période de formation actuelle des nouveaux employés, qui dure de 10 à 12 semaines.
- La stratégie qui consiste à employer 40 % d'agents à temps partiel (de 22,5 heures à 30 heures par semaine) est une pratique opérationnelle clé qu'il faut maintenir. Cela offre une marge de manœuvre accrue et une meilleure capacité de répondre aux fluctuations soudaines et à court terme du nombre d'appels reçus. On devrait évaluer régulièrement le ratio d'employés à temps plein et à temps partiel pour veiller à ce qu'on puisse continuer à répondre aux besoins des clients.
- Il y a une étroite corrélation entre les délais de traitement et le nombre d'appels dans le cadre du régime d'AE. À l'avenir, lorsqu'on élaborera un modèle de prestation de services, il faudrait prévoir le transfert des tâches de traitement simples dans des centres d'appels afin de réduire au minimum les retards et, au bout du compte, le nombre de personnes qui doivent rappeler.
- Il faut adopter une stratégie progressive en matière de prestation de services via le téléphone pour répondre de la façon la plus efficiente possible au volume et à la nature des appels.

En s'appuyant sur la réussite du service de soutien multi-mode, les centres d'appels de Service Canada adopteront un modèle de centre de contact avec la clientèle qui leur permettra d'offrir un service plus efficace, souple et échelonnable. On pourra ainsi veiller à ce que les demandes des clients soient traitées rapidement par des agents informés qui auront les bonnes ressources pour traiter la demande au premier contact.

Les séances d'information des clients organisées à l'intention de travailleurs de longue date nous ont permis de recueillir d'utiles commentaires sur la façon dont ces événements pourraient être réalisés à l'avenir. L'objectif étant d'augmenter la participation, le processus d'invitation a été révisé par la division du marketing pour mieux informer les citoyens de la façon dont il faut s'inscrire pour une séance.

Durant l'été 2009, on a réalisé une vérification interne des services mobiles courants, et on a conclu que le service respecte les politiques gouvernementales et ministérielles mais n'est pas offert de façon uniforme dans toutes les régions. La vérification a donné lieu à un plan d'action de la direction qui a contribué à améliorer la prestation de services au sein du réseau. Les constatations de la vérification permettront aussi de renforcer l'élaboration continue d'une nouvelle directive sur ces services, qui doit entrer en vigueur à l'été 2010. L'objectif principal de cette directive est de s'assurer qu'on adopte une approche nationale uniforme en matière de prestation des services mobiles courants dans toutes les régions.

2.4.2 Activité de programme : Intégrité et traitement

Avantages pour les Canadiens

Les Canadiens ont grandement bénéficié de versements rapides, sécuritaires et exacts des prestations du Ministère. L'activité de programme Intégrité et traitement fait en sorte que le Ministère peut mieux assurer l'exactitude des paiements, la sécurité et la confidentialité des renseignements personnels et la qualité d'ensemble des services offerts.

Dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*, Service Canada a mis en œuvre diverses mesures et initiatives couronnées de succès pour garantir que les prestations d'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) étaient au bon montant, versées aux bonnes personnes et pour les bonnes raisons. Puisqu'il y a eu plus de 3 millions de demandes d'AE en 2009–2010, on a mis en place plusieurs mesures pour réduire le délai de traitement en vue d'aider davantage les Canadiens.

L'organisation continue de moderniser la façon dont elle s'occupe des fonctions de traitement et de prestation de services afin d'améliorer l'efficacité, l'exactitude et l'intégrité de ses activités. Ces efforts n'ont pas seulement fait croître le niveau de confiance du public à l'égard de la prestation des services du gouvernement, mais ont aussi permis de faire des économies au sein du gouvernement fédéral. En tout, 701,6 millions de dollars ont été économisés en 2009–2010. On mesure et présente ces résultats comme des économies de programme directes et indirectes :

- Les économies directes sont liées aux troppayés récupérés et aux pénalités connexes découlant des activités relatives à l'intégrité.
- Les économies indirectes découlent des réductions des montants qu'il faudra verser à l'avenir (c.-à-d. évitement de coûts futurs) en raison de l'interruption du versement de prestations.

Le ministère se sert de contrôles axés sur les risques de processus et de cadres de gestion afin de renforcer l'Intégrité de ses programmes en assurant la conformité des activités et du service. De plus, le Ministère continue de mettre un accent important sur la protection de l'information que lui confient les Canadiens.

Activité de programme **Intégrité et traitement**

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Ressources prévues**	**Ressources réelles**	**Écart**
553,5	826,4	804,7	7 799	9 553	(1 754)

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. La différence entre les équivalents temps plein réels et prévus s'explique en grande partie par les ressources temporaires utilisées pour répondre à une charge de travail accrue à la suite du ralentissement économique et de la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*.

Résultat attendu **Les personnes qui présentent des demandes d'assurance-emploi reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de versements de prestations de l'assurance-emploi ou d'avis de non-paiement dans les 28 jours suivant la date du dépôt de la demande **Source :** Données administratives	**80 %** Résultat en 2009–2010 : 84,2 % **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 79,1 % On a atteint la cible constamment de 2004–2005 à 2007–2008.

Le Ministère a reçu 3 249 676 demandes initiales ou renouvelées d'assurance-emploi en 2009–2010, une augmentation d'environ 23 % depuis le début du ralentissement économique, qui a commencé en 2007–2008. Cette augmentation du nombre de demandes a exigé la prise de plusieurs mesures pour maintenir le niveau de service auquel les prestataires s'attendent. Parmi les mesures, mentionnons les suivantes :

- réaffectation, embauche et formation d'employés supplémentaires;
- rationalisation des opérations par le biais d'amélioration des processus;
- prolongation des heures d'opération;
- équilibre de la charge de travail entre les centres d'opérations de l'ensemble du pays; et
- recours aux heures supplémentaires.

La cible en matière de rapidité des paiements a été dépassée dans 8 des 12 mois et chaque mois depuis août 2009. Le résultat de 76,8 % en avril 2009 est le plus bas résultat en matière de service durant l'exercice 2009–2010. Le résultat de fin d'exercice (84,2 %) constitue une importante augmentation par rapport à l'exercice précédent (79,1 %) et est une indication claire de la façon dont le secteur d'activité de l'AE a réagi au ralentissement économique.

Résultat attendu **Les personnes qui ont demandé des prestations d'assurance-emploi et qui sont admissibles reçoivent le bon montant**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Exactitude des paiements d'assurance-emploi **Source :** Données administratives	**95 %** Résultat en 2009–2010 : 96,1 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 95,7 % 2007–2008 : 94,3 % 2006–2007 : 94,8 %

Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010.

Résultat attendu **Les personnes qui demandent des pensions de retraite du Régime de pensions du Canada et qui y sont admissibles reçoivent les montants auxquels elles ont droit en temps opportun**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Targets, Performance Status, Résultats antérieurs	
Pourcentage de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada versées au cours du premier mois d'admissibilité **Source :** Données administratives	**85 %** Résultat en 2009–2010 : 96,2 % **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 91,3 % La cible a été respectée constamment depuis 2004–2005.
	En tout, on a traité 637 831 demandes présentées dans le cadre du RPC en 2009–2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.	
Exactitude des paiements du Régime de pensions du Canada **Source :** Données administratives	**95 %** Résultat en 2009–2010 : 99,9 % **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2008–2009 (année repère) : 99,7 %
	Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.	

Résultat attendu **Les personnes qui demandent une pension de la Sécurité de la vieillesse et qui sont admissibles reçoivent les montants auxquels elles ont droit en temps opportun**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de prestations de base de la Sécurité de la vieillesse versées au cours du premier mois d'admissibilité **Source :** Données administratives	**90 %** Résultat en 2009–2010 : 91,7 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 92,1 % La cible a été respectée constamment depuis 2004–2005.
	En tout, on a traité en 2009–2010, 881 467 demandes de la SV et 1 470 775 demandes de Supplément de revenu garanti ont été renouvelées.	
Exactitude des paiements de la Sécurité de la vieillesse **Source :** Données administratives	**95 %** Résultat en 2009–2010 : 99,5 % **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 98,4 % 2007–2008 : 97,7 %
	Le résultat est une moyenne mobile sur 12 mois qui a pris fin en mars 2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.	

Résultat attendu **Les personnes qui présentent des demandes de Subvention incitative aux apprentis reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de paiements de la Subvention incitative aux apprentis (SIA) versés dans les 28 jours civils suivant la date du dépôt **Source :** Données administratives	**85 %** 2009–2010 résultats : 98 % **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 98 % 2007–2008 : 93 %
	On a reçu un total de 81 513 demandes de SIA, et 58 903 subventions ont été versées en 2009–2010. La cible de cet indicateur reflète le respect des normes de services publiés par le ministère relativement à ce programme.	

Résultat attendu **Les personnes qui présentent des demandes dans le cadre du Programme de protection des salariés reçoivent rapidement un versement ou un avis de non-paiement**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage de paiements du Programme de protection des salariés (PPS) versés dans les 28 jours civils suivant la date du dépôt **Source :** Données administratives	**Année repère** Résultat en 2009–2010 : 58 % **ANNÉE REPÈRE**	Résultat antérieur : s.o.
	On a reçu un total de 17 957 demandes dans le cadre du PPS, et 16 264 paiements ont été versés. Le PPS a été lancé en juillet 2008. En réaction au ralentissement économique, la portée du programme a été modifiée en janvier 2009 pour inclure deux nouvelles catégories de paiement : les indemnités de départ et de préavis. Cela a entraîné une charge de travail beaucoup plus lourde que prévue, ce qui a nui de façon directe à la capacité de Service Canada de respecter ses normes de rendement. En septembre 2009, on a pris des mesures pour renforcer la capacité en matière de traitement. Depuis, on observe une augmentation constante du rendement mensuel.	

Résultat attendu **On procède à une bonne identification des clients qui veulent recevoir un service ou des prestations auxquelles ils ont droit dans le cadre des programmes fondés sur le numéro d'assurance sociale**

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Taux d'exactitude des événements démographiques **Source :** Registre d'assurance sociale (RAS)	**97,4 %** Résultat en 2009–2010 : 97,6 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 97,5 %
	La hausse des taux d'exactitude des renseignements sur la date de naissance et la date de décès dans le RAS découle de taux d'erreur plus bas dans les transactions actuelles liées au numéro d'assurance sociale (NAS), qui sont attribuables à une stratégie de gestion de la qualité améliorée. Les accords sur les données de l'état civil avec les provinces et les améliorations logicielles ont permis de mieux harmoniser les données provinciales.	
Taux d'exactitude légitime du numéro d'assurance sociale (NAS) **Source :** Registre d'assurance sociale	**99,9 %** Résultat en 2009–2010 : 99,9 % **SATISFAIT À TOUS**	Résultat antérieur : 2008–2009 : 99,9 %
	Le haut taux d'exactitude des NAS émis découle des divers facteurs. De meilleurs mécanismes internes d'examen conjugués à des améliorations technologiques logicielles ont permis de cerner et à régler les cas où une même personne a reçu deux NAS. Des données antérieurs supplémentaires obtenues grâce aux nouveaux accords sur les données de l'état civil conclus avec les province et le meilleur taux de correspondance par rapport aux données provinciales sur les décès qu'ont rendu possible les améliorations logicielles ont aussi contribué à ce solide résultat.	

Analyse du rendement

Le régime d'assurance-emploi (AE) est le premier élément du filet social canadien vers lequel une personne se tourne lorsqu'elle doit faire face à une interruption de l'encaissement de son revenu d'emploi. Par conséquent, l'objectif des activités de traitement de l'AE est de répondre aux attentes des citoyens, soit un paiement rapide.

Le versement et le traitement des prestations d'AE sont effectués grâce à un réseau national d'environ 110 centres de traitement. Ces centres traitent toutes les nouvelles demandes d'AE, les prestations liées au programme Travail partagé et toutes les révisions apportées aux prestations pour aider à garantir que les paiements continuent à être versés à temps et que les montants sont exacts. On contrôle continuellement le rendement des activités et des systèmes régionaux.

Le nombre de demandes de prestations d'AE a augmenté, pour atteindre 3,2 millions de dollars en 2009–2010, comparativement à 3,1 millions durant l'exercice précédent. En outre, le nombre de demandes a augmenté de près de 23 % (ou 600 000 demandes) depuis le début du ralentissement économique en 2007–2008.

- Le nombre de demandes d'AE en suspens, qui a atteint 84 600 demandes, était plus bas à la fin de l'exercice 2009–2010 qu'il ne l'a jamais été depuis juillet 2005.
- En 2009–2010, pour la première fois depuis 1999–2000, à la fin de l'exercice, seulement 2 500 demandes (2,9 %) d'AE n'avaient pas été traitées en respectant la cible en matière de rapidité du paiement.
- Des ratés se sont produits durant les trois premiers mois de 2009–2010, quand Service Canada a embauché, formé et contrôlé des employés supplémentaires pour traiter le nombre croissant de demandes présentées au régime d'AE en raison du ralentissement économique.

Au cours des cinq dernières années, le Ministère a continuellement amélioré ses processus de prestation de services pour accroître le rendement du point de vue du client et diminuer les coûts. Cette initiative de simplification des politiques et des procédures opérationnelles, de normalisation des pratiques et d'automatisation des calculs de l'admissibilité et du processus décisionnel a permis au Ministère de réagir rapidement aux augmentations de la charge de travail découlant du ralentissement économique.

Parmi les éléments principaux de cette initiative, mentionnons l'élaboration d'un modèle structurel national pour l'ensemble de l'organisation de prestation de services, assorti d'une approche nationale en matière de formation et d'apprentissage et de centres d'expertise. L'utilisation accrue d'Internet comme mode de prestation de services choisi par les prestataires a permis de répartir le travail à l'échelle du pays, ce qui a aidé à composer avec les manifestations régionales du ralentissement économique.

Le ministère a tiré parti des solutions de paiement et de traitement existantes pour mettre en œuvre de nouvelles mesures annoncées dans le *Plan d'action économique du Canada*.

En comparaison, avec les trois dernières années, durant lesquelles le coût moyen pour traiter une demande était de 70,27 $ à 72,43 $, la prévision actuelle de 64,06 $ en 2009-2010 représente une réduction importante, ce qui reflète l'incidence initiale de la rationalisation et de la simplification des processus ainsi que de l'automatisation du traitement de certaines demandes. Cette réduction est aussi attribuable au fait que l'on utilise de plus en plus la voie électronique pour échanger de l'information avec les prestataires et les employeurs.

En 2009-2010, on a apporté des changements au *Règlement sur l'assurance-emploi* pour diminuer le fardeau administratif des employeurs qui soumettent des relevés d'emploi en ligne. Ces changements permettent d'améliorer les renseignements fournis par les employeurs au Ministère. En outre, ils permettent de traiter plus rapidement les demandes et, par conséquent, de verser plus rapidement des prestations aux prestataires. Les activités de promotion auprès de promoteurs ont eu comme résultat direct qu'un peu plus de la moitié (4,47 millions sur 8,7 millions) des relevés d'emploi ont été reçus par voie électronique en 2009-2010. En outre, plus de 39 000 nouvelles entreprises se sont inscrites pour soumettre leurs relevés d'emploi en ligne, une augmentation de 37 % comparativement à l'exercice précédent.

La charge de travail fondée sur le profil démographique canadien du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse augmente et l'effort pour y répondre est proportionnellement exigeant. Un des projets de technologie de l'information les plus importants du Ministère, la version 7 du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information, a été lancé en mai 2009. Il a fallu coordonner minutieusement une orientation nationale et mettre en œuvre beaucoup d'activités dans les régions pour s'assurer que tous les facteurs étaient en place pour assurer une mise à niveau réussie. Le nouveau système augmentera l'automatisation du processus d'évaluation des prestations et permettra d'améliorer davantage les services sur le Web et de fournir aux Canadiens plus de façons d'obtenir des services.

En juillet 2009, les clients ont pu commencer à présenter des demandes en ligne dans le cadre du programme de la Subvention incitative aux apprentis (SIA). Depuis, une proportion de plus en plus importante (39 %) de personnes choisissent de présenter leur demande de SIA en ligne plutôt que par la poste (61 %). En tout, le Ministère a reçu 81 513 demandes dans le cadre du programme de SIA en 2009-2010. Cependant, 13 % des demandes traitées (10 540) ont été rejetées parce que les demandeurs n'étaient pas admissibles. De plus, 14 % des demandes traitées (11 406) ont été jugées incomplètes et retournées aux clients. Durant l'exercice 2009-2010, plus de 58,5 millions de dollars ont été versés, ce qui représente 94 % du budget total du programme de SIA. Depuis que le programme a été lancé, 40 637 demandeurs d'une subvention incitative aux apprentis ont reçu des subventions de niveaux 1 et 2, obtenant ainsi la subvention maximale cumulative de 2 000 $.

Durant l'exercice, on a appliqué un certain nombre de mesures et réalisé un certain nombre d'initiatives couronnées de succès pour s'assurer que les prestations d'AE, du RPC et de la SV sont versées aux bonnes personnes, qu'elles sont au bon montant et qu'elles sont versées aux fins prévues :

- On a créé un Programme national d'accréditation pour les enquêteurs, et les premiers apprenants ont reçu leur certification.

- On a effectué un certain nombre d'examens nationaux pour cerner et atténuer les risques liés au RPC et à la SV.
- On a fait des progrès en ce qui a trait à l'automatisation accrue des outils et des programmes liés à l'intégrité. Parmi les améliorations, mentionnons l'amélioration des critères de sélection pour la création des enquêtes générées par ordinateur et la réalisation des activités courantes d'entretien du Système de gestion des enquêtes.
- On a réalisé un certain nombre d'activités promotionnelles pour accroître la participation des employeurs au Programme d'avis d'embauchage et au programme du Système automatisé de données sur la rémunération.

Plans et réalisations pour 2009-2010

Maintenir les normes de traitement malgré le nombre de demandes accru en élaborant des plans d'action contenant des activités précises pour atténuer l'impact du ralentissement économique sur les activités

En réaction au ralentissement économique, le Ministère a mis en place une stratégie générale pour gérer l'augmentation du nombre de demandes d'assurance-emploi, y compris l'embauche d'employés temporaires, le rappel de personnes récemment parties à la retraite, l'augmentation des heures supplémentaires faites volontairement et la réaffectation d'employés d'autres secteurs du Ministère. Service Canada a aussi augmenté le niveau d'automatisation du traitement des demandes et a prolongé les heures de service dans ses centres d'appels de l'AE.

En ce qui a trait au RPC, le Ministère a surveillé de près et atténué l'effet du ralentissement sur le nombre de demandes de pensions de retraite et de prestations d'invalidité du RPC. Les répercussions les plus importantes ont été constatées dans le cadre du PPIRPC, et, par conséquent, une unité spécialisée a été chargée de gérer les débordements, au besoin, pour s'assurer que les Canadiens recevaient un service rapide et efficient.

On a utilisé des modèles d'évaluation du risque pour cerner les risques et les stratégies d'atténuation appropriées afin de faciliter la prise de décisions concernant les plans d'action et pour garantir l'intégrité des programmes.

Le Collège Service Canada a joué un rôle clé dans le cadre du lancement de la plus récente version du Système d'exécution du renouvellement de la technologie de l'information (SERTI). Il a réagi à ce changement des systèmes opérationnels en concevant des cours qu'il a coordonnés et offerts à 5 338 employés durant une période de quatre semaines de façon qu'il n'y ait pas d'interruption de service pour les Canadiens. En outre, en raison de l'application du *Plan d'action économique du Canada*, le Ministère a affecté un total de 3 039 employés temporaires à temps plein et à temps partiel à l'échelle du pays pour répondre à la charge de travail accrue et répondre aux besoins des citoyens en matière de service. Le Collège Service Canada a réagi dans un temps record pour soutenir les anciens et nouveaux agents des services de paiement, agents des prestations de Service Canada et agents de service aux citoyens, en s'assurant qu'ils étaient formés et prêts à aider les collectivités et les particuliers.

Maintenir les normes de traitement malgré le nombre de demandes accru en poursuivant l'automatisation de l'AE, du RPC et de la SV pour renforcer la capacité du Ministère de gérer la charge de travail, qui est plus lourde

En ce qui a trait à l'AE, les réalisations de RHDCC en matière d'automatisation jusqu'à présent ont amélioré de façon marquée l'efficience et la productivité. Même s'il y a eu une charge de travail record en 2009-2010, un certain nombre d'initiatives clés en matière d'automatisation ont permis au Ministère de respecter de façon constante ses cibles en matière de rapidité du paiement : 95 % de toutes les demandes d'AE ont été enregistrées automatiquement, et 41 % des nouvelles demandes et 63 % des demandes renouvelées ont été automatisées. Le Ministère a aussi effectué une évaluation du risque de l'incidence de l'automatisation et de la simplification du régime d'AE pour s'assurer que celle-ci ne nuit pas à l'intégrité du régime et renforce sa capacité d'offrir ses programmes et services.

La nouvelle plateforme du SERTI qui appuie la prestation du RPC a été mise en œuvre en 2009-2010. Elle permettra, à l'avenir, d'automatiser davantage le processus d'évaluation des prestations, aidant ainsi le Ministère à répondre au nombre de demandes accru découlant du vieillissement de la population tout en veillant à ce que les Canadiens puissent disposer de plusieurs options pour accéder aux services.

Veiller à l'intégrité des programmes de prestations du Ministère en enquêtant lorsqu'il y a des abus, des utilisations frauduleuses et des erreurs dans le cadre des programmes d'AE, du RPC, de la SV et liés au NAS

Les enquêteurs de l'AE, du RPC et de la SV ont réalisés 560 633 enquêtes, et ils ont ainsi permis d'économiser 701,6 millions de dollars dans le cadre des programmes de prestations. Cela inclut 1 028 enquêtes majeures concernant des fraudes liées à l'AE qui ont permis de récupérer de 2 564 574 $ au total.

Le ministère a adopté une approche fondée sur le risque pour les enquêtes dans le cadre de laquelle on utilise diverses techniques pour évaluer sur le plan statistique le niveau de risque des dossiers de l'AE avant d'enquêter. On a réalisé un projet pilote qui a montré l'efficacité de la méthode. On mettra en place le modèle à l'échelle nationale en 2010-2011.

Faciliter l'échange de renseignements en augmentant le nombre d'accords d'échange de données de l'état civil avec les provinces et les territoires

Service Canada a poursuivi ses travaux dans le cadre de l'initiative pancanadienne sur les données de l'état civil en négociant et en signant un accord de liens avec les données de l'état civil avec la province du Québec, faisant ainsi passer le nombre total d'accords signés à cinq.

Leçons apprises

En raison du ralentissement économique, il y a eu un nombre de demandes d'AE sans précédent au cours des deux derniers exercices. Il a donc fallu réaffecter temporairement des ressources responsables de l'intégrité pour qu'elles réalisent les activités de traitement et de paiement de façon à ce que les Canadiens reçoivent les prestations auxquelles ils ont droit rapidement. Cette réaffectation des ressources et le nombre record de demandes d'AE ont créé une accumulation d'examens et d'enquêtes d'intégrité. En adoptant une approche plus ciblée et fondée sur les risques en matière d'enquête, et grâce à la révision de la structure de gouvernance, le Ministère a pu dépasser ses objectifs annuels en matière d'économies dans le cadre des programmes de prestations de tous ses programmes légiférés (c.-à-d. l'AE, le RPC et la SV).

Comme on s'attend à ce que les importantes charges de travail en matière d'intégrité continuent d'augmenter pendant un an après que le nombre de demandes reçues sera revenu à la normale, on utilisera les leçons apprises en 2009-2010 concernant des approches davantage fondées sur le risque et la gouvernance efficace pour appuyer les mesures suivantes, qu'on appliquera afin de gérer les pressions liées à la charge de travail :

- adoption d'une approche nationale concernant la charge de travail liée à l'intégrité, y compris la mise en place d'un modèle national de prévision du risque pour le programme de vérification informatique postérieure et la mise à l'essai de l'application de modèles de prévision du risque dans le cadre d'autres programmes d'intégrité;
- rationalisation et simplification des processus d'intégrité (occasions de restructurer les processus opérationnels);
- harmonisation du Modèle d'affectation des ressources pour se concentrer sur les activités à risque élevé et rentables qui génèrent plus d'économies;

- création de centres de spécialisation dans les régions pour concentrer les efforts sur des types choisis d'examens de l'intégrité.

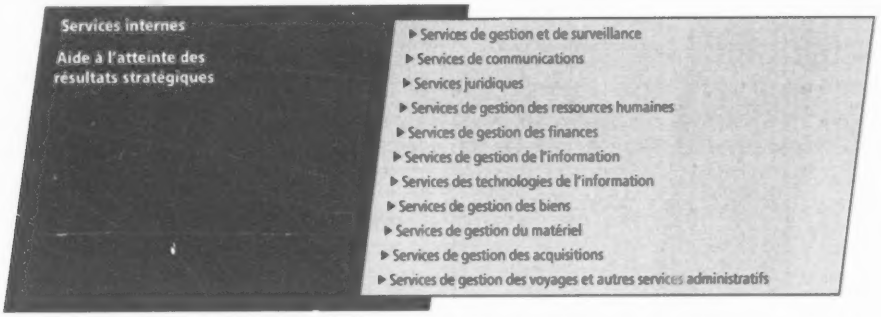
Le Ministère continuera d'investir dans la conception et l'utilisation des technologies pour améliorer les services électroniques à l'intention des clients et des entreprises et automatiser les activités de traitement de l'AE. Les améliorations du traitement des demandes permettent de transformer le réseau de traitement des demandes et de le rendre plus souple pour qu'il puisse réagir aux fluctuations de la charge de travail. Le réseau national de traitements évolue, et adopte des processus normalisés sans papier, électroniques et automatisés qui permettent d'offrir rapidement de meilleurs services plus équitables aux Canadiens.

La mise en place de mesures dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada* alors que le Programme de Protection des Salariés en est à ses premières armes a entraîné une augmentation de la charge de travail. Afin de relever les défis liés à un nouveau programme changeant, Service Canada a rajusté son indicateur de rendement clé de l'exercice 2010–2011 pour qu'il reflète davantage la capacité de traitement. L'objectif du programme, c'est-à-dire le versement rapide des salaires dus, reste le même, puisque les travailleurs continuent de recevoir leurs paiements dans le cadre du PPS beaucoup plus rapidement que dans le cadre du processus habituel traitant les dossiers de faillites.

En mai 2009, on a adopté la version 7 du nouveau SERTI. Cette transition a contribué grandement à la réduction des délais de traitement des demandes de pension de retraite du RPC. Le SERTI était un projet pluriannuel de 139,9 millions de dollars dont le résultat est le nouveau système de prestation du RPC. À la fin du projet, on a préparé un rapport postérieur à la mise en œuvre, document qui contient les leçons apprises durant le cycle de vie du projet. Ces leçons constitueront une base de connaissances qui sera utilisée pour élaborer des projets futurs liés à la technologie de l'information.

Une des principales leçons apprises est qu'il faut coordonner les gens, les processus et la technologie. Même s'il a été difficile de créer un nouveau système de prestations qui inclut un soutien à la prise de décisions automatisée, il était essentiel qu'on s'assure que les gens étaient prêts à adopter le nouveau système et que les processus permettaient de le faire. Le projet du SERTI comprenait un plan de gestion du changement axé sur les gens et dont l'objectif était de les aider à adopter le nouveau système. Cela a permis d'écourter la période de transition et de réduire au minimum les effets sur la productivité durant les premiers mois suivant la mise en œuvre.

2.5 Services internes



2.5.1 Activité de programme : Services internes

Description du programme

Les Services internes appuient la réalisation des résultats stratégiques du Ministère en fournissant de façon efficace les ressources, l'orientation, les services de soutien et les renseignements nécessaires pour que le Ministère puisse mettre en œuvre, concevoir et offrir ses programmes et services dans une perspective de réussite. La définition des services internes est ample: elle inclut l'élaboration des politiques, la recherche, les vérifications, les évaluations et les fonctions de la direction ainsi que les services ministériels transactionnels traditionnels comme la gestion de l'information, la technologie de l'information, les ressources humaines et la gestion des finances.

Au sein de RHDCC, ces services sont organisés comme suit : Gouvernance ministérielle, Agent principal des finances, Services de ressources humaines, Politique stratégique et Recherche, Services juridiques, Affaires publiques et Relations avec les intervenants, Services de vérification interne, Intégrité interne et Sécurité, et Technologie de l'information.

La proportion de ressources affectés aux Services internes à l'échelle du pays reflète la complexité et l'envergure du mandat du Ministère, tout comme le nombre et la diversité des points et voies de services. Le réseau de prestation de services décentralisé du Ministère est complexe et il repose sur un réseau de services internes tout aussi complexe, comptant plus de 2 000 équivalents temps plein dans les régions.

Activité de programme Services internes

Ressources financières (en millions de dollars) et Ressources humaines (équivalents temps plein)

2009–2010			2009–2010		
Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles	Ressources prévues	Ressources réelles	Écart
794,2	960,0	937,4	6 168	5 813	355

Note : Les données relatives aux ressources financières et humaines de cette activité de programme incluent les ressources liées aux initiatives prévues dans le cadre du *Plan d'action économique du Canada*. Voir la page 28 pour les détails par initiative.

Résultat attendu On soutient les activités principales et les priorités de l'organisation

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage d'employés des groupes désignés aux fins de l'équité en matière d'emploi **Source :** Données administratives	**Femmes : 59,1 %** Résultat en 2009–2010 : 70,0 %	Résultats antérieurs : Femmes : 2008–2009 : 70,4 % 2007–2008 : 70,7 % 2006–2007 : 70,8 %
	Autochtones : 3,0 % Résultat en 2009–2010 : 4,2 %	Autochtones : 2008–2009 : 3,9 % 2007–2008 : 3,9 % 2006–2007 : 4,1 %
	Personnes handicapées : 3,4 % Résultat en 2009–2010 : 6,9 %	Personnes handicapées : 2008–2009 : 6,8 % 2007–2008 : 7,2 % 2006–2007 : 8,1 %
	Membres d'une minorité visible : 12,0 % Résultat en 2009–2010 : 11,0 % **DÉPASSE**	Membres d'une minorité visible : 2008–2009 : 9,6 % 2007–2008 : 9,0 % 2006–2007 : 9,0 %

Le pourcentage de femmes qui travaillent pour le Ministère est supérieur à la cible de 10 %.

Le pourcentage d'Autochtones qui font partie de l'effectif du Ministère est supérieur à la cible de 1,2 %, et les taux de représentation des personnes handicapées (6,9 %) restent bien supérieurs à la cible (3,4 %).

La représentation des membres de minorités visibles a augmenté beaucoup depuis 2008–2009, mais, à 11 %, elle est légèrement inférieure à la cible de 12 %.

Résultat attendu On soutient les activités principales et les priorités de l'organisation *(suite)*

Sommaire du rendement 2009–2010

Indicateur de rendement	Cible, niveau du rendement, résultats antérieurs	
Pourcentage d'employés qui quittent le Ministère **Source :** Données administratives	**8,0 %** Résultat en 2009–2010 : 6,7 % **DÉPASSE**	Résultats antérieurs : 2008–2009 : 7,1 % 2007–2008 : 8,0 % 2006–2007 : 6,9 %
	Le niveau de rendement du Ministère est plus élevé que prévu. Grâce à l'accent mis sur le renforcement du leadership, les initiatives sur les milieux de travail sains, l'engagement des employés et le perfectionnement professionnel, le pourcentage d'employés qui quittent le Ministère est passé à 6,7 %, comparativement à 7,1 % l'exercice précédent.	
Ratio d'embauche découlant de concours externes non annoncés **Source :** Données administratives	**12 %** Résultat en 2009–2010 : 6,2 % **DÉPASSE**	Résultat antérieur : 2007–2008 : 22 %
	En 2008–2009, le Ministère a nommé 526 personnes dans le cadre de concours externes non annoncés sur un total de 8 435 processus de dotation (annoncés et non annoncés). Le pourcentage de personnes nommées dans le cadre de processus externes non annoncés représente par conséquent 6,2 % de l'ensemble des nouveaux employés de RHDCC.	

Analyse du rendement

RHDCC a été en mesure de s'adapter et de réagir à la demande accrue pour ses Services internes découlant du ralentissement économique et de la mise en œuvre du *Plan d'action économique du Canada*. Afin de respecter totalement et rapidement ses engagements, le Ministère a élaboré un processus de gestion du risque interne complet pour cerner et évaluer les risques ainsi que des stratégies d'atténuation connexes liées à ses politiques, la conception de ses programmes, la prestation des services et, ses capacités en matière de mesure du rendement. Cette approche a été appuyée par une surveillance toute spéciale des membres de la direction et des services d'experts externes. Elle continue à renforcer la gestion des activités du Ministère liées au *Plan d'action économique du Canada* et aux priorités opérationnelles du Ministère.

Le Ministère a renforcé ses exercices annuels de planification stratégique et d'établissement des priorités pour le portefeuille en mobilisant davantage les cadres supérieurs. Il a établi des Tables de planification des activités axées sur les résultats stratégiques pour assurer un processus plus global et transparent pour l'affectation des ressources et l'établissement des priorités. Ces tables réunissent les sous-ministres adjoints directement responsables de programmes et les sous-ministres adjoints responsables d'activités complémentaires, comme les principaux services habilitants (services financiers, technologie de l'information et ressources humaines). Les discussions menées dans le cadre de ces tables ont fourni un meilleur aperçu des priorités, des risques, des compromis et des considérations liées aux finances et aux ressources humaines. Elles ont aussi fait en sorte qu'on accorde une plus grande importance au processus décisionnel axé sur les résultats dans l'ensemble du Ministère.

Dans le cadre de son examen de mi-exercice 2009–2010, le Ministère a souligné les pressions et les défis que rencontrent les employés des groupes clés (finances, ressources humaines et technologie de l'information). On a reconnu que, même si ces groupes étaient en mesure de réaliser les priorités actuelles, il fallait examiner les processus et les besoins systémiques existants pour mieux rationaliser les activités et adopter

une approche d'entreprise plus large pour les services habilitants. Ainsi, on devrait renforcer la capacité du Ministère de recruter et de maintenir en poste des employés dans ces trois secteurs essentiels. On a par la suite réalisé un examen des services habilitants qui permettra d'orienter les activités du Ministère visant à augmenter l'excellence des services internes.

Pour donner suite aux constatations de l'évaluation du Cadre de responsabilisation de gestion 2008–2009, RHDCC a élaboré et mis en œuvre des processus de gestion financière ministériels normalisés à l'échelle de l'organisation, y compris l'adoption d'une approche structurée en matière de planification des investissements qui a permis au Ministère de mieux harmoniser les investissements avec la planification opérationnelle.

On a aussi fait des efforts pour renforcer la gestion des renseignements personnels. Par exemple, des accords de communication des renseignements personnels ont été préparés conformément aux textes législatifs ministériels qui s'appliquent (les codes sur la protection des renseignements personnels) et à l'alinéa 8(2)*f*) de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, le cas échéant. Le Ministère a aussi mis à jour son inventaire d'accords sur l'échange de renseignements personnels pour améliorer la coordination, la gestion et la protection des renseignements personnels.

RHDCC a fait d'importants progrès à l'appui du renouvellement de la fonction publique. Les priorités du Ministère en matière de renouvellement sont fondées sur celles établies par le greffier du Conseil privé dans le *Plan d'action pour le renouvellement de la fonction publique*. Elles ont été fixées en fonction des commentaires reçus des employés à tous les niveaux du Ministère. Le Ministère a mené plusieurs activités à l'appui des priorités incluant :

- **Mettre en place un milieu de travail sain et habilitant**
  Le Ministère a mis au point une stratégie visant à façonner un milieu de travail sain et habilitant et a désigné des champions et des co-champions qui dirigeront les efforts nécessaires. En novembre 2009, il a lancé le Prix d'excellence des sous-ministres, qui reconnaît les contributions exemplaires des employés au sein du Ministère. On a aussi commencé à élaborer une politique et un programme ministériels de fierté et de reconnaissance.
- **Renforcer et encourager le leadership**
  RHDCC a élaboré un nouveau cadre de politique pour la gestion des ressources humaines et a ébauché les principales politiques pour la gestion informelle des conflits, la dotation et la classification. En outre, le Collège Service Canada a créé et lancé quatre modules de formation; ils portent sur la mesure du rendement, la gestion virtuelle, le leadership en temps de crise et l'accompagnement professionnel.
- **Investir dans le perfectionnement professionnel**
  RHDCC a mis la dernière main à son *Cadre pour les programmes de perfectionnement professionnel*, et un certain nombre de programmes de perfectionnement sont déjà en place partout au sein de l'organisation pour divers groupes professionnels. Le Ministère a créé des plans d'apprentissage pour tous les employés et encourage les discussions sur le rendement entre les employés et leurs gestionnaires. De plus, on a lancé la première phase du Programme de mentorat en ébauchant un cadre connexe et en créant des projets exploratoires dans des directions générales ciblées. On travaille actuellement à la conception et à l'élaboration de programmes dans les directions générales et les régions ciblées dans le cadre de la deuxième phase du Programme.

Plans et réalisations pour 2009–2010

Veiller à la continuité des activités opérationnelles en réponse aux besoins accrus de prestation de services (p. ex. assurance-emploi) en prenant des mesures de planification de la continuité des opérations et de sécurité de la technologie de l'information

Le Ministère a réalisé une évaluation de la qualité et a mis à jour plus de 500 de ses plans de continuité des activités. Il a aussi mis en place en permanence une pratique selon laquelle il utilise une approche en trois temps pour le remplacement de tous les postes clés, une stratégie reconnue comme étant une pratique exemplaire.

En outre, le Ministère a réalisé sept exercices de simulation pour mettre à l'essai les plans de continuité des opérations et l'état de préparation général pour réagir à des situations d'urgence comme la pandémie de H1N1 de 2009. On a réalisé un certain nombre d'exercices, dont l'un ciblait la haute direction du Ministère, cinq dans les régions, et un dans le

Programme du travail. Le Ministère a obtenu 100 % dans le cadre de l'enquête sur l'état de préparation en cas de pandémie de Sécurité publique Canada.

En réaction à la pandémie de H1N1 de 2009 et à l'appui de la gouvernance à long terme de ses activités de gestion des urgences et de continuité des opérations, le Ministère a créé un groupe de travail permanent qui s'occupe de ces questions.

Renforcer la gestion financière en poursuivant la mise en œuvre d'un processus minutieux d'examen des investissements, notamment pour favoriser des projets majeurs liés à la technologie de l'information et aux investissements dans les immobilisations

En 2009–2010, le Ministère a investi 48,7 millions de dollars dans des biens liés à la technologie de l'information pour répondre aux nouvelles demandes, diminuer les risques opérationnels et assurer la durabilité de l'infrastructure de la technologie de l'information. Aussi, 42,1 autres millions de dollars pour mieux servir les Canadiens à travers le pays permettront de rénover les installations ministérielles à l'échelle du Canada dans le cadre du plan d'immobilisations. En outre, le processus d'examen des investissements a permis de superviser un ensemble de plus de 40 projets de modification des opérations et de technologie de l'information à l'appui des services offerts aux Canadiens et aux employeurs.

Améliorer la gestion des risques opérationnels et liés aux activités en sécurisant et modernisant la prestation des programmes et des services grâce aux technologies de l'information

À la suite d'un projet pluriannuel, on a mis en place en mai 2009 un nouveau système d'octroi de prestations du Régime de pensions du Canada, ce qui a permis d'éliminer deux anciennes applications. Depuis la mise en œuvre, le nouveau système a permis de traiter plus de 600 000 nouvelles prestations du RPC et d'émettre plus de 45 millions de paiements du RPC aux aînés, aux personnes handicapées et aux survivants. Le nouveau système est fondé sur des technologies de pointe qui ont fait leurs preuves, et il s'est révélé à la fois robuste et très performant. Les coûts liés à la technologie de l'information pour cette initiative depuis 2007–2008 s'élèvent à environ 45 millions de dollars.

En juin 2009, le Ministère a modernisé son programme de sécurité des technologies de l'information grâce à l'approbation d'une politique ministérielle à cet effet. De plus, on a examiné les plans de continuité des opérations pour confirmer que les capacités de rétablissement étaient suffisantes pour atténuer les risques potentiels d'interruption des systèmes et pour fournir aux Canadiens un accès plus moderne et plus sécuritaire aux systèmes et services du Ministère.

Communiquer efficacement avec le grand public en faisant connaître les prestations offertes aux citoyens et à leur famille pour les aider à s'adapter au ralentissement économique

RHDCC a mis en place une stratégie détaillée en matière de communications, de marketing et de relations avec les intervenants pour informer les travailleurs canadiens touchés par le ralentissement économique des programmes et des services auxquels ils ont accès. La stratégie inclut la réalisation d'une importante campagne de publicité multimédia, l'élaboration et la distribution de matériels promotionnels, l'organisation de centaines d'annonces et de communiqués, de tables rondes ministérielles avec les intervenants et de discours dans le cadre d'événements clés, la réalisation d'activités de sensibilisation régionales et le l'exécution d'importantes mises à jour au site Web du Ministère pour promouvoir les mesures prévues dans le *Plan d'action économique du Canada*.

Rendre la population active plus autonome et plus efficace en faisant ce qui suit :

1) **offrir davantage de soutien aux cadres pour qu'ils puissent créer et mettre en place des plans de ressources humaines efficaces**

   Le Ministère continue d'intégrer les questions liées aux ressources humaines dans son processus de planification stratégique opérationnelle à l'aide d'outils de soutien et de services consultatifs en ressources humaines. On a révisé le processus et les outils de planification des ressources humaines pour améliorer l'intégration avec la planification des activités, y compris des renseignements fondés sur des éléments probants ce qui a augmenté l'efficacité générale du cycle de planification. On examine et met à jour régulièrement les plans de ressources

humaines opérationnels pour s'assurer qu'ils sont harmonisés aux priorités opérationnelles en constante évolution.

2) **continuer de rationaliser et de normaliser les pratiques visant à améliorer l'efficacité et l'efficience des ressources humaines**

   On a réalisé plusieurs projets dont l'objectif principal était la rationalisation et la simplification de la prestation des services de ressources humaines grâce à la normalisation des formulaires, des processus et des modèles en s'assurant de respecter le Processus opérationnel commun des ressources humaines du gouvernement du Canada.

   Le Ministère a mis en place l'outil Web de dotation accélérée dans trois des cinq régions de prestation des services de ressources humaines; on s'attend à ce que l'outil ait été mis en place partout à la fin de l'été 2010. De plus, le Ministère élabore et met en place des outils liés à la technologie de l'information pour aider à rationaliser la prestation des services de ressources humaines et renforcer les capacités redditionnelles à l'échelle de l'organisation.

3) **répondre aux besoins de formation et d'apprentissage pour combler les lacunes en matière de compétences dans la gestion et la prestation de programmes et de services en élaborant une stratégie nationale de formation pour la prestation des subventions et contributions**

   Le Ministère a élaboré une stratégie de formation sur les subventions et les contributions à l'échelle du portefeuille qui, une fois mise en œuvre, renforcera les compétences essentielles grâce à un programme de base qui inclut des cours de formation spécialisés et généraux.

4) **Rationaliser la gestion des subventions et contributions du Ministère, réduire le fardeau administratif des intervenants et contribuer au Plan d'action lié au labyrinthe de règles et au *Plan d'action du gouvernement du Canada* pour réformer l'administration des programmes de subventions et contributions**[10]

   On a conçu et mis en œuvre à l'échelle du portefeuille une approche d'évaluation, de gestion et de réduction des risques (qui permet de déterminer la fréquence, le type et l'intensité des activités de contrôle) pour les programmes de contributions qui est entrée en vigueur le 1er avril 2010. Par conséquent, les employés ont concentré leurs activités administratives dans les secteurs où le risque est plus grand, réduisant ainsi les exigences redditionnelles et autres types d'exigences imposées à la majorité des signataires d'accords qui sont responsables de projets moins à risque.

   Le Ministère a élaboré une norme de service sur les délais de traitement, entrée en vigueur le 1er avril 2010. Cette mesure normalise le processus grâce auquel on répond à toutes les demandes de financement à l'échelle du Ministère et fournit aux groupes externes des renseignements sur la norme de service à laquelle ils peuvent s'attendre lorsqu'ils présentent des propositions de financement.

[10] Bien qu'il ne s'agisse pas techniquement d'un service interne, selon la définition des Services internes donnée par le Secrétariat du Conseil du Trésor, la gestion des subventions et contributions est une fonction transversale qui a un effet sur l'ensemble du Ministère. Pour cette raison, il a été jugé bon de l'insérer parmi les Services internes, qui appuient également l'ensemble du Ministère.

Section III Renseignements supplémentaires

Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Renseignements supplémentaires

3.1 Tableaux électroniques

Les tableaux supplémentaires du Rapport ministériel sur le rendement 2009-2010 sont disponibles en ligne. Veuillez consulter le site web du Conseil du Trésor à l'adresse suivante : **http://www.tbs-sct.gc.ca/dpr-rmr/2009-2010/index-fra.asp**

Tableaux supplémentaires :

- **Sources de revenus disponibles et non disponibles**
- **Frais d'utilisation / frais d'utilisation externes**
- **Détails sur les programmes de paiements de transfert**
- **Financement pluriannuel initial**
- **Initiatives horizontales**
- **Achats écologiques**
- **Réponse aux comités parlementaires et aux vérifications externes**
- **Vérifications internes et évaluations**

3.2 Principales données financières

Les principales données financières présentées dans ce Rapport sur le rendement ministériel donnent une vue d'ensemble de la position et des activités financières de RHDCC. Les états financiers ministériels consolidés non vérifiés peuvent être consultés en ligne au lien suivant:
http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/etat_financier/dpr_09-10_etats_f.shtml

RHDCC est financé par le gouvernement du Canada au moyen d'autorisations parlementaires. La présentation des autorisations consenties à RHDCC ne correspond pas à la présentation des rapports financiers selon les principes comptables généralement reconnus étant donné que les autorisations sont fondées, dans une large mesure, sur les besoins de trésorerie. Par conséquent, les postes comptabilisés dans l'état consolidé des résultats et dans l'état consolidé de la situation financière ne sont pas nécessairement les mêmes que ceux qui sont prévus par les autorisations parlementaires. La note 3 des états financiers ministériels consolidés présente un rapprochement entre les autorisations utilisées et le coût de fonctionnement net.

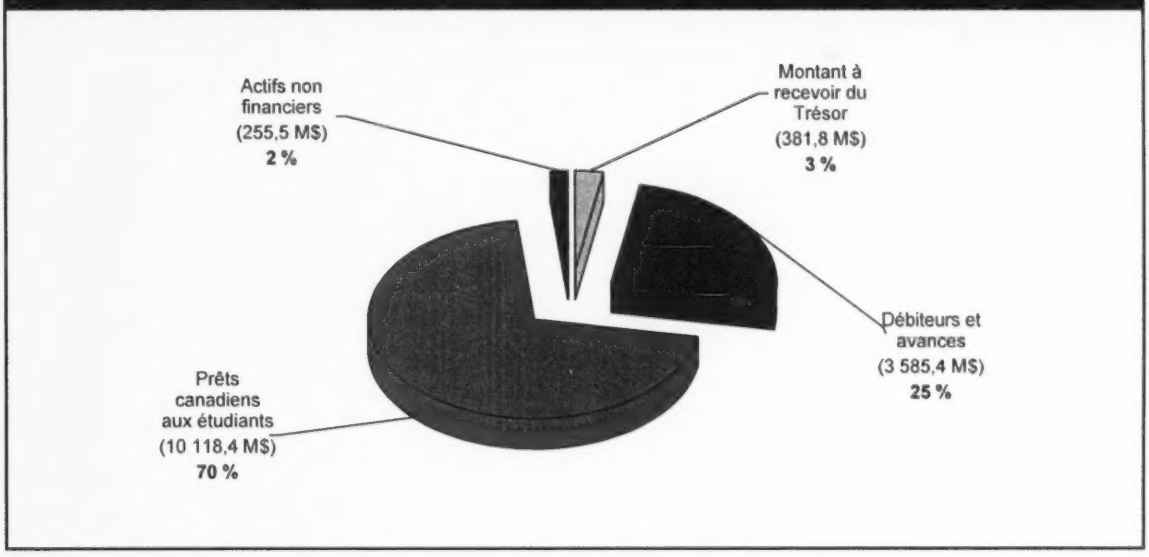
Ces états financiers consolidés incluent les transactions du Compte des opérations de l'assurance-emploi, une sous-entité qui est sous le contrôle de RHDCC. Les comptes de cette sous-entité ont été consolidés avec ceux de RHDCC et toutes les opérations et tous les soldes interorganisationnels ont été éliminés. Les états financiers ministériels consolidés présentent seulement un passif à la fin de l'année, qui correspond au solde du montant déposé au Trésor par le Régime de pensions du Canada (RPC). La valeur actuarielle du Compte des Rentes sur l'État (CRE) est présentée à titre de passif dans les états financiers ministériels consolidés.

La présente section vise à expliquer les principales données financières du Ministère pour l'exercice 2009–2010, d'après les états financiers ministériels consolidés. Les graphiques ci-dessous illustrent les soldes de clôture, au 31 mars, pour chacun des regroupements importants des états financiers ainsi que le changement correspondant par rapport à l'exercice financier précédent. En résumé, de 2008–2009 à 2009–2010, les actifs du Ministère ont augmenté de 2 %, les passifs ont diminué de 5 %, les charges ont augmenté de 13 % et les revenus ont diminué de 6 %. Sous les graphiques se retrouvent les explications concernant les variations dans chaque regroupement important, selon les facteurs les plus significatifs ayant touché chacun d'entre eux au cours de l'exercice.

État condensé consolidé de la situation financière

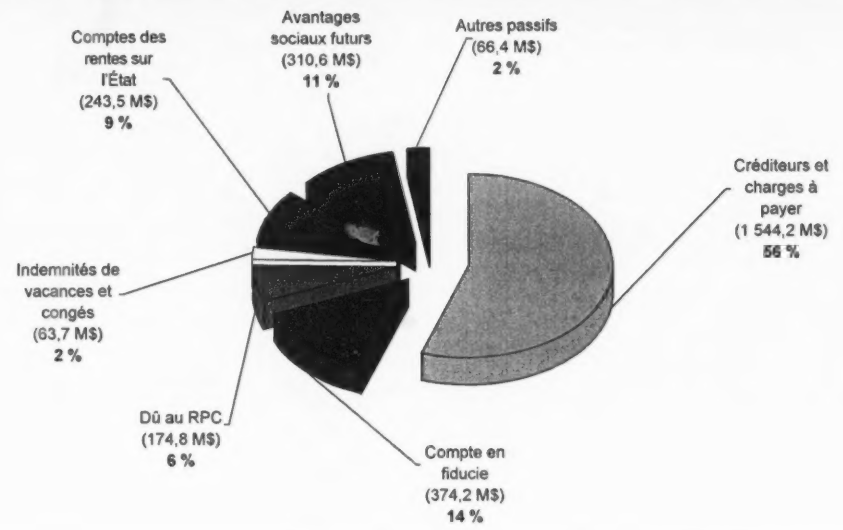
Au 31 mars	(en millions de dollars) Variation %	2010	2009
Total des actifs	2,4 %	14 341,1	13 999,0
Total des passifs	-4,6 %	2 777,4	2 912,8
Total de l'avoir	4,3 %	11 563,7	11 086,2

Actifs par type



Le total des actifs s'élève à 14 341,1 millions de dollars au 31 mars 2010, soit une augmentation de 342,1 millions de dollars (2,4 p. 100) comparativement au total des actifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 13 999,0 millions de dollars. Cette augmentation des actifs est principalement due à une augmentation de 771,9 millions de dollars des Prêts canadiens aux étudiants causée par un excédent des nouveaux prêts émis sur le total des montants remboursés, qui est partiellement contrebalancé par une diminution de 394,1 millions de dollars du montant à recevoir du Trésor.

Passifs par type

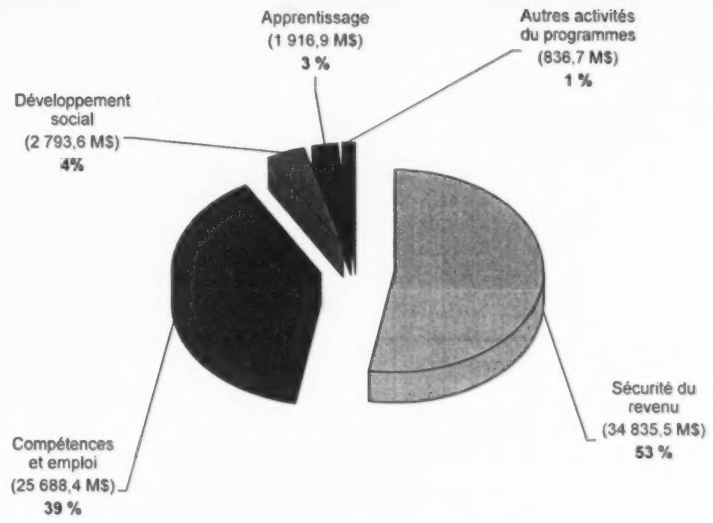


Le total des passifs s'élève à 2 777,4 millions de dollars au 31 mars 2010, soit une diminution de 135,4 millions de dollars (4,6 p. 100) comparativement au total des passifs de l'exercice précédent qui s'élevait à 2 912,8 millions de dollars. Cette diminution des passifs est principalement due à la diminution des créditeurs et charges à payer causée par l'échéance des paiements à la fin d'exercice.

État condensé consolidé des résultats

	(en millions de dollars)		
Au 31 mars	Variation %	2010	2009
CHARGES			
Paiements de transfert	14,1%	62 466,0	54 741,2
Charges de fonctionnement	1,4%	3 605,1	3 557,0
Total des charges	**13,3%**	**66 071,1**	**58 298,2**
REVENUS			
Revenus d'AE	-5,8%	17 177,0	18 231,8
Autres	-15,5%	720,9	853,3
Total des revenus	**-6,2%**	**17 897,9**	**19 085,1**
COÛT DE FONCTIONNEMENT NET	**22,8%**	**48 173,2**	**39 213,1**

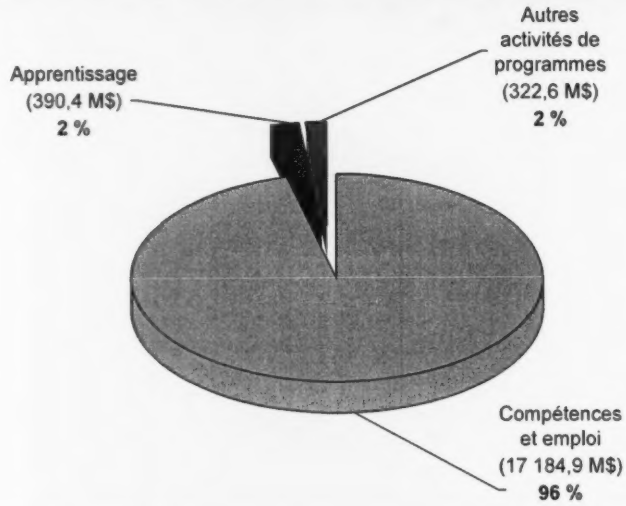
Charges par principale activité de programme



Le total des charges pour 2009–2010 s'élève à 66 071,1 millions de dollars, soit une augmentation de 7 772,9 millions de dollars (13,3 p. 100) comparativement au total des charges de l'exercice précédent qui s'élevait à 58 298,2 millions de dollars. Cette augmentation est principalement due à :

- Une augmentation de 6 025,4 millions de dollars des charges de Compétences et emploi due aux impacts du ralentissement économique et des mesures du *Plan d'action économique du Canada* qui ont été mises en place par le Gouvernement;
- Une augmentation de 1 404,1 millions de dollars des charges de la Sécurité du revenu due à l'augmentation de la population admissible à la Sécurité de la vieillesse / Supplément de revenu garanti et à l'augmentation du montant de la prestation mensuelle à cause du vieillissement de la population canadienne;
- Une augmentation de 418,4 millions de dollars des charges d'Apprentissage due à la mise en place des nouvelles mesures de soutien du programme de Prêts canadiens aux étudiants.

Revenus par principale activité de programme



Le total des revenus pour 2009–2010 s'élève à 17 897,9 millions de dollars, soit une diminution de 1 187,2 millions de dollars (6,2 p. 100) comparativement au total des revenus de l'exercice précédent qui s'élevait à 19 085,1 millions de dollars. La grande majorité de cette diminution s'explique par la diminution de 950,2 millions de dollars des revenus d'intérêt de l'Assurance-emploi. En fait, selon les modifications législatives à la *Loi sur l'assurance-emploi*, qui ont pris effet le 1er janvier 2009, le nouveau Compte des opérations de l'assurance-emploi ne gagne pas d'intérêt sur le solde du compte auprès du Trésor, tel que le Compte de l'assurance-emploi.

3.3 Comptes à fins déterminées

Introduction

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

RHDCC est responsable de l'administration de cinq de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada (RPC);
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique; et
- le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire.

Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada **est un compte à fins déterminées**, mais il n'est pas consolidé dans les états financiers du gouvernement du Canada. Il est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Le Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire **n'est pas un compte consolidé à fins déterminées**. Il a été établi afin que RHDCC puisse administrer les paiements restants des bourses d'excellence aux étudiants admissibles lors de la dissolution de la Fondation canadienne des bourses du millénaire, qui a été terminé après son mandat de dix ans. RHDCC administrera les autres décaissements des Bourses d'excellence du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Après cette date, RHDCC transférera les fonds restants au Trésor.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2009-2010*[11]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[11] Pour plus d'information, voir http://www.tbs-sct.gc.ca/rpp/2009-2010/index-fra.asp?acr=1383

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2007–2008 à 2009–2010.

Compte d'assurance-emploi État des opérations[a]

(en millions de dollars)	Réel 2007–2008	2008–2009	2009–2010
Dépenses			
Prestations	14 293	16 308	21 586
Coûts administratifs	1 689	1 801	2 031
Créances douteuses[b]	81	27	50
Somme partielle	**16 063**	**18 137**	**23 667**
Cotisations et pénalités			
Cotisations	16 877	17 217	17 121
Pénalités	58	41	42
Somme partielle	**16 935**	**17 258**	**17 163**
Variance	**872**	**(879)**	**(6 504)**
Taux de prime	**2008**	**2009**	**2010**
(% des gains assurables)			
Employé	1,73 %	1,73 %	1,73 %
Employeur	2,42 %	2,42 %	2,42 %

[a] Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas des créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

[b] Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

Note : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaler les totaux.

Les revenus des primes d'assurance-emploi pour 2009–2010 ont diminué en raison de la diminution de l'emploi. Les prestations d'assurance-emploi ont augmenté en raison d'une hausse du nombre de bénéficiaires et des versements hebdomadaires plus élevés. Il en résulte que les dépenses ont excédé les revenus de 6,5 milliards de dollars. Le manque à gagner dans les revenus a été compensé par 0,1 milliard de dollars en intérêts gagnés et par 1,5 milliards de dollars en financement additionnel pour des mesures annoncées dans le Budget 2009.

Pour plus d'information, voir les états financiers vérifiés du *Compte d'assurance-emploi pour 2009–2010* qui sont inclus dans les Comptes publics du Canada de 2010, volume 1, section 4[12]. RHDCC offre aussi un site Internet consacré à l'assurance-emploi[13]. On y trouve des renseignements sur les autorisations, les objectifs et les détails du programme, de même que des liens aux rapports actuariels et aux rapports annuels de contrôle et d'évaluation de la Commission de l'assurance-emploi.

[12] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/72-fra.html

[13] Pour plus de renseignements, voir http://www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/legislation/ae_lois_tdeprov.shtml

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous résume les résultats financiers du Régime de pensions du Canada (RPC) de 2007–2008 à 2009–2010.

Pour de plus amples renseignements sur l'exercice 2009–2010, vous pouvez consulter les états financiers du Régime de pensions du Canada qui apparaissent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, volume 1, section 6.

Régime de pensions du Canada — Sommaire

	Réel		Prévision	Réel
(en millions de dollars)	2007–2008	2008–2009	2009–2010	
Revenus				
Cotisations	35 346	36 506	34 287	36 276
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	11	6	1	1
Office d'investissement du RPC [a]	(268)	(23 576)	-	16 218
Total du revenu de placement	(257)	(23 570)	1	16 219
Total des revenus	**35 089**	**12 936**	**34 288**	**52 495**
Dépenses				
Paiements de prestations	27 536	29 005	30 502	30 363
Frais d'administration [b]	599	694	742	734
Total des dépenses	**28 135**	**29 699**	**31 244**	**31 097**
Augmentation / Diminution	6 954	(16 763)	3 044	21 398
Solde de fin d'année	126 785	110 022	113 066	131 420

[a] Les montants réels concernant l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada sont basés sur les états financiers vérifiés de l'Office. L'office investit principalement sur les marchés des actions et monétaire. Les revenus de placements sont composés de gains et de pertes réalisés sur les placements, de gains et de pertes non réalisés sur les placements détenus à la fin de l'exercice (variation de la valeur marchande) et de gains et de pertes de change. En 2009–2010, il y a eu un gain d'investissement net.

[b] Les frais d'administration ont été révisés afin d'inclure les frais d'administration du Régime de pensions du Canada ainsi que ceux de l'Office d'investissement du Régime de pensions du Canada.

Note : Tous les montants réels présentés dans ce tableau sommaire pour les années 2007–2008 et 2008–2009 proviennent des états financiers annuels consolidés vérifiés du Régime de pensions du Canada.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2007–2008 à 2009–2010. Les chiffres sont tirés du Rapport de l'actuaire en chef relativement aux rentes sur l'état au 31 mars 2010.

Compte des rentes sur l'État État des résultats et provisions mathématiques

(en millions de dollars)	Réel 2007–2008	2008–2009	2009–2010
Provisions mathématiques –			
Solde au début de l'exercice	**319,4**	**292,9**	**267,2**
Revenus	21,1	19,4	17,5
Versements et autres charges	45,0	42,0	38,7
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	23,9	22,6	21,2
Surplus actuariel	2,6	3,1	2,5
Provisions mathématiques –			
Solde à la fin de l'exercice	**292,9**	**267,2**	**243,5**

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, Volume 1, Section 6[14].

[14] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2007-2008 à 2009–2010.

Fonds d'assurance de la fonction publique État des résultats et solde

(en millions de dollars)	Réel		
	2007–2008	2008–2009	2009–2010
Solde d'ouverture	**6,0**	**5,9**	**5,6**
Revenus et autres crédits	0,1	0,0	0,1
Versements et autres charges	0,2	0,3	0,3
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,1	0,3	0,2
Solde de fermeture	**5,9**	**5,6**	**5,5**

Note : En raison de l'arrondissement, l'addition des montants peut ne pas égaler les totaux.

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2010*, Volume 1, Section 6 [15].

[15] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/recgen/txt/index-fra.html

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire

La Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire (FCBEM) prend fin en vertu de la *Loi d'exécution du budget de 2008*, après avoir complété son mandat d'une durée de dix ans. Ce compte à fins déterminées a été créé dans le cadre d'un accord conclu entre la FCBEM et Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), visant le transfert de fonds des bourses d'excellence aux étudiants admissibles, à la suite de la dissolution de la FCBEM. Le transfert de fonds inclut aussi les frais d'administration de ce programme au nom de la FCBEM.

RHDCC administrera les sommes restant à débourser dans le cadre de bourse d'excellence, du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013. Par la suite, RHDCC transférera toute somme restante au Trésor.

Fonds des bourses d'excellence de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire — État des résultats et solde

	Réel		
(en millions de dollars)	2007–2008	2008–2009	2009–2010
Solde d'ouverture	-	-	-
Revenus et autres crédits[1]	-	-	14,8
Versements et autres charges	-	-	0,4
Excédent des versements et autres charges sur les revenus de l'exercice	-	-	(14,4)
Solde de fermeture	-	-	**14,4**

[1] Les rentrées et les autres crédits incluent le paiement ponctuel de 14,8 millions de dollars de la Fondation canadienne des bourses d'études du millénaire dans le compte à fins déterminées pour le versement des bourses d'excellence restantes du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2013.

3.4 Rapports législatifs annuels

Sécurité de la vieillesse

Le programme de Sécurité de la vieillesse est l'une des pierres angulaires du système de revenu de retraite du Canada. Les prestations versées comprennent la pension de Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme est financé à même les recettes fiscales générales du gouvernement du Canada.

Les tableaux qui suivent présentent de l'information sur les prestations mensuelles, les bénéficiaires et les paiements, par province ou territoire.

Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en millions de dollars)	Pension de base	Supplément de revenu		Allocation		
		Célibataire	Personne mariée	Ordinaire	de survivant	Augmentation
Prestations mensuelles selon l'exercice						
2009-2010, chiffres réels						
1er janvier 2010	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er octobre 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er juillet 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er avril 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
2009-2010, estimations						
1er janvier 2010	522,66	659,70	435,65	958,31	1 062,26	0,3 %
1er octobre 2009	521,10	657,73	434,35	955,45	1 059,09	0,7 %
1er juillet 2009	517,48	653,16	431,33	948,81	1 051,73	0,1 %
1er avril 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
2008-2009, chiffres réels						
1er janvier 2009	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	0,0 %
1er octobre 2008	516,96	652,51	430,90	947,86	1 050,68	2,2 %
1er juillet 2008	505,83	638,46	421,62	927,45	1 028,06	0,7 %
1er avril 2008	502,31	634,02	418,69	921,00	1 020,91	0,0 %
Maximum pour l'exercice (prestations annuelles)						
2009-2010, chiffres réels	6 203,52	7 830,12	5 170,80	11 374,32	12 608,16	1,3 %
2009-2010, estimations	6 234,60	7 869,30	5 196,69	11 431,29	12 671,28	1,8 %
2008-2009, chiffres réels	6 126,18	7 732,50	5 106,33	11 232,51	12 450,99	3,4 %

Nombre de bénéficiaires des prestations de sécurité de la vieillesse par province ou territoire et par type de prestations

	Mars 2009				Mars 2010			
Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG en % de la SV
Terre-Neuve et Labrador	74 884	45 766	4 360	61,12	77 362	46 025	4 376	59,49
Île-du-Prince-Édouard	20 645	9 320	556	45,14	21 189	9 369	585	44,22
Nouvelle-Écosse	142 077	59 515	4 120	41,89	145 682	60 206	4 037	41,33
Nouveau-Brunswick	112 962	54 434	4 194	48,19	115 916	55 074	4 021	47,51
Québec	1 142 879	518 355	30 353	45,36	1 181 774	533 717	30 246	45,16
Ontario	1 690 561	479 751	26 741	28,38	1 737 000	493 407	27 070	28,41
Manitoba	163 581	58 028	3 299	35,47	166 245	56 934	3 101	34,25
Saskatchewan	147 341	55 326	3 144	37,55	148 590	53 167	2 879	35,78
Alberta	365 759	117 370	5 497	32,09	375 679	116 782	5 633	31,09
Colombie-Britannique	603 784	194 667	11 009	32,24	622 655	200 248	11 501	32,16
Yukon	2 638	806	55	30,55	2 828	859	42	30,37
Territoires du Nord-Ouest [a]	3 098	1 613	118	52,07	3 209	1 628	120	50,73
Autres pays [b]	90 885	8 546	62	9,40	93 755	8 371	57	8,93
Total	4 561 094	1 603 495	93 508	35,16	4 691 884	1 635 787	93 668	34,86

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Paiements de sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations, exercice 2009–2010

Province ou territoire	Pension de Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve et Labrador	472 649 035	197 318 079	26 300 993	696 268 107
Île-du-Prince-Édouard	129 197 975	39 859 709	2 764 100	171 821 783
Nouvelle-Écosse	891 153 171	241 598 237	21 686 738	1 154 438 146
Nouveau-Brunswick	708 901 231	231 599 758	22 976 187	963 477 176
Québec	7 129 132 040	2 336 537 562	159 494 901	9 625 164 503
Ontario	10 118 967 492	2 542 272 691	164 559 895	12 825 800 077
Manitoba	1 010 754 263	242 152 127	17 824 747	1 270 731 137
Saskatchewan	916 236 051	224 516 699	17 066 693	1 157 819 443
Alberta	2 222 165 224	558 603 566	33 070 445	2 813 839 234
Colombie-Britannique	3 576 618 544	1 025 495 171	67 458 903	4 669 572 618
Yukon	16 966 723	3 863 515	261 951	21 092 190
Territoires du Nord Ouest [a]	19 540 889	8 743 201	941 810	29 225 901
Autres pays [b]	133 203 903	84 072 993	450 104	217 727 000
Total	**27 345 486 541**	**7 736 633 308**	**534 857 467**	**35 616 977 316**
Impôt de récupération de la SV	**(954 145 701)**	**-**	**-**	**(954 145 701)**
Total y compris l'impôt de récupération de la SV	**26 391 340 840**	**7 736 633 308**	**534 857 467**	**34 662 831 615**

[a] Y compris les données du Nunavut.

[b] Personnes recevant des prestations de la Sécurité de la vieillesse du Canada en vertu d'ententes de sécurité sociale conclues avec d'autres pays.

Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants

Programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2007–2008	Dépenses réelles 2008–2009	Dépenses prévues 2009–2010	Dépenses réelles 2009–2010
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	537,1	472,8	532,1	369,8
Sommes récupérées sur les prêts garantis	46,6	38,5	24,7	27,4
Sommes récupérées sur les reprises de prêts (PRP)	13,5	13,1	7,4	11,0
Total des revenus sur les prêts	597,2	524,4	564,2	408,2
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études, Subventions pour accès aux études et Programme canadien de bourses aux étudiants	161,5	143,2	511,5	533,7
Administration des prêts				
Frais de recouvrement (tous les régimes) [a]	14,4	10,7	3,8	5,2
Coûts liés à l'exécution du programme (PD)	70,8	76,0	60,9	61,7
Prime de risque aux institutions financières (PRP)	1,3	0,7	1,0	0,6
Reprise de prêts des institutions financières (PRP)	3,8	3,8	3,3	3,6
Frais d'administration des provinces et territoires et FSI (PD)	13,7	14,7	20,1	19,3
Total des frais d'administration des prêts	104,0	105,9	89,1	90,4
Coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts sur emprunts durant les études (classe A - PD) [b]	196,4	166,9	184,7	177,4
Frais d'intérêts sur emprunts en remboursement (classe B - PD) [b]	173,6	160,7	210,4	180,0
Bonification d'intérêts pendant les études (PRP & PG)	8,0	4,0	3,5	1,4
Programmes d'aide au remboursement (tous les régimes) [e]	107,5	93,2	128,9	74,9
Réclamations payées et prêts pardonnés (tous les régimes)	17,0	23,2	11,8	22,5
Total du coût de l'aide gouvernementale avantages consentis aux étudiants	502,5	448,0	539,3	456,2
Créances irrécouvrables [c]				
Réduction de la dette en cours de remboursement (PD)	12,4	53,2	12,8	133,4
Créances irrécouvrables (PD)	293,5	293,6	326,6	129,1
Total des créances irrécouvrables	305,9	346,8	339,4	262,5
Total des dépenses de prêts	1 073,9	1 043,9	1 479,3	1 342,8
Résultats d'exploitation nets	476,7	519,5	915,1	934,6
Paiements compensatoires aux provinces non participantes (PD) [d]	113,9	111,0	90,5	223,1
Résultats net d'exploitation finaux	**590,6**	**630,5**	**1 005,6**	**1 157,7**

(PD) = Prêt direct

(PRP) = Prêt à risque partagé

(PG) = Prêt garanti

[a] Ces dépenses sont liées aux activités de recouvrements effectuées par l'Agence du revenu du Canada. Les montants de 2008-2009 ont été modifiés par l'ARC et les nouveaux frais de recouvrement sont inclus.

[b] Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs mais sont déclarées par le ministère des Finances.

[c] Correspond à la charge annuelle contre les provisions pour créances irrécouvrables et réduction de la dette en cours de remboursement, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

[d] Les données correspondent à la charge annuelle enregistrée selon la comptabilité d'exercice, contrairement au montant total déboursé aux provinces non-participantes. En 2009-2010, le montant total versé en paiements compensatoires est de 127,3 M$.

[e] L'exemption d'intérêts et la réduction de la dette en cours de remboursement ont été remplacés par les programmes d'aide au remboursement.

Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants consultez http://www.rhdcc.gc.ca/fra/publications_ressources/rmr/rmr/index.shtml